

# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



## TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### PLAN DE EMPOWERMENT PARA EL PERSONAL DE FARMACIAS CUXIBAMBA LTDA. DEL CANTÓN LOJA AÑO 2023

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

#### **AUTORA**

Maurat Chamba Katherine del Cisne

#### **DIRECTOR**

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Loja, abril 2023

## Certificación

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

### DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

#### CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, **Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja Año 2023**; la misma que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, abril 2023



Firmado electrónicamente por:  
JOFFRE  
VICENTE  
SARMIENTO  
CHASE

f. \_\_\_\_\_

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

**1105040222**

## Declaración Juramentada

Loja, abril de 2023

**Nombres:** Katherine del Cisne

**Apellidos:** Maurat Chamba

**Cédula de Identidad:** 1150049425

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** octubre 2022– abril 2023

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:** Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. Del cantón Loja Año 2023;

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

**Declaro bajo juramento que:**

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....  
Katherine del Cisne Maurat Chamba

C.I.: 1150049425

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación lo dedico primeramente y agradezco a Dios primeramente por brindarme la salud, la sabiduría y fortaleza que me da todos los días, a mi señora madre pues ella fue quien me introdujo a seguir con mi vida académica, ella fue de la idea que siguiera esta tecnología para que sea algo mejor en mi vida y pues gracias a sus consejos a su apoyo incondicional y emocional pude ingresar a estudiar después de haber dejado por unos años de lado mis estudios.

A mi señor padre quien también está presente en todo momento de mi vida y que siempre nos ha enseñado que todo se puede en la vida que somos capaces de conseguir y perseguir nuestros sueños le agradezco sus consejos y el apoyo que ha tenido conmigo día tras día.

Dedico este logro con todo mi corazón a mi abuelita quien me crio por muchos años con el amor más puro y sin recibir nada a cambio ella ha formado una mujer de buenos valores y sentimientos gracias a sus regaños a sus consejos a sus tantas cosas que me enseñó y que nunca se me olvidaran sin duda alguna ella ha sido mi fortaleza y mi inspiración en todo momento y nunca terminare de decirle que agradezco todo lo que hizo y hace por mí y por todos mis hermanos.

A mis hermanos quienes también han sido mi motivo de seguir creciendo para demostrar que, si podemos ser lo que queremos ser, dedico este logro con toda la humildad que siempre nos ha caracterizado.

Aquellas amistades verdaderas quienes me daban esas palabras de ánimo y de seguir adelante gracias por creer en mí les quedo agradecida.

*Con aprecio y cariño*

*Katica*

## **Agradecimiento**

Primeramente, al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por darme la calurosa bienvenida de estudiar en esta prestigiosa institución agradezco por formar y preparar profesionales de excelencia.

A mi anhelada carrera la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano por inducir sus temáticas y aprendizajes a todos sus estudiantes sin duda alguna lo aprendido no se olvida y estoy lista para los retos que se me presenten.

Con respeto y cariño a los docentes de carrera quienes me han formado y me han sabido instruir en todo momento agradezco su paciencia y por formar y descubrir un grupo de muchas virtudes han sido los mejores profes súper preparados que han impartido sus enseñanzas con nosotros sus estudiantes.

Agradezco al director asignado en mi proyecto de investigación, al Ing. Joffre Sarmiento Chase quien con su carisma ha tenido la suficiente paciencia y voluntad de dirigir y enseñar todas las pautas de mi proyecto.

A mi prestigiosa empresa quienes colaboraron con la apertura de mi proyecto de investigación han respaldado y han sabido comprender la noción de querer seguir adelante ante todo me sentiré muy agradecida por su comprensión y flexibilidad.

*Con aprecio y cariño*

*Katica*

## Acta de Cesión De Derechos

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.** - Por sus propios derechos; Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs. en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Katherine del Cisne Maurat Chamba, en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

**SEGUNDA.** - Katherine del Cisne Maurat Chamba, realizó la Investigación titulada: Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

**TERCERA.** - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

**CUARTA.** - Los comparecientes Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs..., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Katherine del Cisne Maurat Chamba, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

**QUINTA.** - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja,  
en el mes de abril del año 2023.



Firmado electrónicamente por:  
**JOFFRE VICENTE**  
**SARMIENTO CHASE**

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

**DIRECTOR**

C.I.: 1105040222

A handwritten signature in blue ink that reads "Katherine Maurat".

Katherine del Cisne Maurat Chamba

**AUTORA**

C.I.: 1150049425



## Índice

Certificación .....	II
Declaración Juramentada .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Acta de Cesión De Derechos.....	VII
Índice.....	IX
Índice de Figuras .....	XIII
Índice De Tablas .....	XV
1 Resumen .....	17
2 Abstract .....	18
3 Problematización .....	19
4 Tema.....	21
5 Elección de la Línea Y Sublínea De Investigación .....	22
6 Justificación.....	23
7 Objetivos .....	25
7.1 Objetivo general.....	25
7.2 Objetivos específicos.....	25
8 Marco Teórico .....	26
8.1 Marco Institucional .....	26
8.1.1 Logotipo .....	26
8.1.2 Historia.....	27
8.1.3 Organigrama de la empresa.....	30
8.1.4 Nómina de Personal .....	31
8.2 Marco Conceptual .....	41
8.2.1 Definición de empowerment. ....	41
8.2.2 Importancia del empowerment.....	41
8.2.3 Beneficios del empowerment para las empresas.....	41
8.2.4 Características del empowerment.....	41
8.2.5 Ventajas del empowerment .....	42
8.2.6 Desventajas del empowerment.....	42

8.2.7	Los cuatro puntos cardinales del empowerment .....	43
8.2.8	Cualidades del empowerment .....	44
8.2.9	Consecuencias negativas acerca del empowerment .....	44
8.2.10	¿Qué es un plan de empowerment para el personal? .....	45
9	Metodología.....	46
9.1	Tipos De Métodos .....	46
9.1.1	Método fenomenológico .....	46
9.1.2	Método hermenéutico.....	46
9.1.3	Método práctico proyectual.....	47
9.2	Técnicas de Recolección de Datos .....	47
9.2.1	Tipos de Técnicas.....	47
10	Diseño Metodológico .....	49
10.1	Fase Preliminar: Levantamiento de información .....	49
10.2	Fase I: Levantamiento de información primaria.....	50
10.2.1	Determinación de la muestra.....	50
10.2.2	Encuesta.. ..	58
10.2.3	Entrevista.....	58
10.2.4	Observación directa.....	58
10.3	Fase II. Construcción de la propuesta.....	58
10.4	Fase III. Difusión de resultados.....	59
11	Análisis y Presentación de Resultados .....	60
11.1	Observación Directa .....	60
11.2	Entrevista .....	60
11.2.1	Tabla De Resultados.....	61
11.2.2	Análisis De Resultados.....	71
11.3	Encuesta .....	72
12	Propuesta De Acción .....	90
12.1	Introducción .....	90
12.2	Presentación .....	91
12.3	Beneficiarios .....	91
12.4	Estructura .....	92

12.5 Documento presentado.....	93
1. Ficha Técnica .....	94
2. Índice de contenidos.....	95
3 Presentación de la empresa.....	96
4 Organigrama de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda.....	97
5 Glosario de contenidos .....	98
6 Marco legal.....	100
7 Diagnóstico De La Empresa.....	102
8 Propuesta De Acción.....	104
9 Matriz de Competencias.....	106
10 Cronograma de Actividades.....	129
11 Presupuesto .....	130
12 Conclusiones.....	132
13 Recomendaciones .....	133
14 Resultados Esperados.....	134
15 Contraportada.....	135
12.6 Medio de Socialización.....	136
12.7 Material Visual Utilizado.....	136
12.8 Entrega De Resultados .....	140
13 Conclusiones .....	141
14 Recomendaciones.....	142
15 Bibliografía.....	143
16 Anexos.....	145
16.1 Presupuesto.....	145
16.2 Cronograma.....	147
16.3 Oficio de aprobación del tema por parte de Vicerrectorado .....	148
16.4 Oficio solicitud del tema .....	149
16.5 Solicitud fecha de socialización .....	150
16.6 Certificación, de socialización e implementación del proyecto de titulación...151	
16.7 Encuesta Aplicada.....	152
16.8 Entrevista Aplicada.....	154

16.9 Plan De Socialización.....	155
16.10 Certificado De Abstract .....	156
16.11 Evidencias Fotográficas Del Proceso .....	157
16.11.1 Fase 1 .....	157
16.11.2 Fase 2 .....	158
16.11.3 Fase 3 .....	159

## Índice de Figuras

Figura 1 Logo institucional .....	26
Figura 2. Matriz Farmacia Cuxibamba .....	27
Figura 3 Gerente y corporativos de la empresa.....	28
Figura 4 Colaboradores .....	29
Figura 5 Organigrama de Farmacias Cuxibamba.....	30
Figura 6 Estructura del levantamiento de información. ....	49
Figura 7 Difusión de comunicado .....	59
Figura 8 Género.....	72
Figura 9 Edad. ....	73
Figura 10 Es tomado en cuenta para la toma de decisiones dentro de su trabajo. ....	74
Figura 11 Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo. ...	75
Figura 12 La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones .....	76
Figura 13 Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente. ....	78
Figura 14 Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras .....	79
Figura 15 Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa. ....	81
Figura 16 El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana. ....	83
Figura 17 Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal .....	84
Figura 18 Usted sabía que el empowerment significa “empoderamiento” .....	86
Figura 19 Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment.....	87
Figura 20 Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba. ....	88
Figura 21 Está de acuerdo que se realice actividades donde capacite continuamente al personal. ....	89
Figura 22 Flujograma de resultados de proyecto investigativo .....	92
Figura 23 Organigrama de la empresa .....	97
Figura 24 Personal de Farmacias Cuxibamba. ....	106
Figura 25 Activación de Farmacias Cuxibamba. ....	110

Figura 26 Convenios con Instituciones Colaboradores.....	115
Figura 27 Firma de Convenio .....	116
Figura 28 Reconocimientos en Cámara de comercio Loja. ....	123
Figura 29 Modelo de certificado de reconocimiento .....	124
Figura 30 Modelo de anillo de oro.....	125
Figura 31 Paquete turístico de viaje .....	125
Figura 32 Modelo de invitación por aniversario de la empresa.....	126
Figura 33 Diapositivas - Camva.....	136
Figura 34 Diapositiva – Camva.....	137
Figura 35 Brochure Portada .....	138
Figura 36 Brochure Contraportada .....	139
Figura 37 Oficio de aceptación del tema de investigación. ....	148
Figura 38 Solicitud de permiso en la empresa. ....	149
Figura 39 Oficio solicitando fecha de socialización .....	150
Figura 40 Certificado emitido por la empresa.....	151
Figura 41 Certificado del Abstract.....	156
Figura 42 Información Bibliográfica. ....	157
Figura 43 Realizando la propuesta de acción.....	157
Figura 44 Entrevista a la Doc. Cristina Carrión Jefa de Bodega de Farmacias Cuxibamba. ....	158
Figura 45 Entrevista al Econ. César Constante Jefe de Talento Humano.....	158
Figura 46 Entrevista al Doc. Yovanni Palacios Gerente General de Farmacias Cuxibamba. ....	159
Figura 47 Socialización.....	159
Figura 48 Entrega de Resultados.....	160

## Índice De Tablas

Tabla 1 Nómina de personal de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja, año 2022. ....	31
Tabla 2 Sucursales Farmacias Cuxibamba.....	50
Tabla 3 Entrevista 1, dirigida a la Jefa de Bodega de Farmacias Cuxibamba Ltda. ....	61
Tabla 4 Entrevista 2, dirigida al Jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba Ltda. .....	66
Tabla 5 Entrevista Gerente General de Farmacias Cuxibamba. ....	69
Tabla 6 Género.....	72
Tabla 7 Edad. ....	73
Tabla 8 Es tomado en cuenta para la toma de decisiones dentro de su trabajo.....	74
Tabla 9 Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo.....	75
Tabla 10 La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones.....	76
Tabla 11 Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente. ....	78
Tabla 12 Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras .....	79
Tabla 13 Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa. ....	81
Tabla 14 El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana. ....	83
Tabla 15 Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal	84
Tabla 16 Usted sabía que el empowerment significa “empoderamiento” .....	86
Tabla 17 Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment .....	87
Tabla 18 Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba. ....	88
Tabla 19 Está de acuerdo que se realice actividades donde capacite continuamente al personal. ....	89
Tabla 20 Beneficiarios del proyecto investigado. ....	92
Tabla 21 Ventajas y Desventajas del empowerment.....	103
Tabla 22 Matriz Del Plan De Empowerment.....	104
Tabla 23 Incentivos emocionales .....	107
Tabla 24 Presupuesto perspectiva 1 .....	110
Tabla 25 Plan de movilidad.....	112

Tabla 26 Lugar, contacto y responsable de talento humano.....	113
Tabla 27 Presupuesto perspectiva 2 .....	115
Tabla 28 Universidad e Institutos de Tercer Nivel.....	117
Tabla 29 Presupuesto de la hoja de valoración .....	118
Tabla 30 Presupuesto perspectiva 4 .....	127
Tabla 31 Cronograma de Plan de empowerment .....	129
Tabla 32 Presupuesto de Plan de empowerment.....	130
Tabla 33 Costos de un profesional externo .....	131
Tabla 34 Presupuesto de Proyecto de investigación. ....	145
Tabla 35 Cronograma de Actividades del proyecto de investigación. ....	147
Tabla 36 Plan de Capacitación.....	155



## 1 Resumen

La finalidad de este proyecto de investigación se debe que los gerentes deben implementar nuevos sistemas laborales, en el área de talento humano donde permita demostrar la importancia de la motivación, para ello se pretende dar a conocer un plan de empowerment para los trabajadores de Farmacias Cuxibamba. Al “Elaborar un plan innovador de empowerment para el personal, mediante estrategias laborales que ayuden a motivar a los colaboradores a tener pertenencia dentro de un entorno positivo de trabajo en la empresa de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja”, se pudo realizar un estudio detallado en el cual se ejecutó diferentes métodos de gestión y herramientas de investigación como encuestas y entrevistas que se realizó a los colaboradores de Farmacias Cuxibamba, determinando la falta de motivación laboral, expresan no ser tomados en cuenta en la toma de decisiones dentro de la empresa, así mismo se sienten desmotivados con sus salarios. Tomando en cuenta las causales antes mencionadas se planteó una propuesta de acción denominada “Plan de empowerment” cuya finalidad es impulsar cambios positivos como la motivación de los colaboradores ofreciendo un plan de incentivos motivacionales que ayuden a la productividad y el desarrollo de la empresa para alcanzar los objetivos planteados, demostrando mayor compromiso y crecimiento profesional. Se concluye a partir de la propuesta de acción donde se puede determinar que la motivación puede ayudar a los colaboradores a demostrar un mejor desempeño, mayor productividad, eficiencia, responsabilidad, y compromiso por parte de los trabajadores hacia la organización. Se recomienda priorizar la motivación laboral, ya que propicia un mayor compromiso y satisfacción laboral, así mismo demostrando el empoderamiento y liderazgo de los colaboradores, con espíritu y poder para el desarrollo de sus habilidades.

***Palabras claves:*** Empowerment, Farmacia Cuxibamba, Talento Humano

## 2 Abstract

The purpose of this research project is that managers must implement new labor systems, in the area of human talent which allows demonstrating the importance of motivation, for that reason is intended to publicize an empowerment plan for the workers of Farmacias Cuxibamba.

By "preparing an innovative staff empowerment plan, through work strategies that help to motivate employees to have belonging within a positive work environment in the Farmacias Cuxibamba company in the canton of Loja", it was possible to carry out a detailed study in which different management methods and research tools, such as surveys and interviews, were carried out with the collaborators of Farmacias Cuxibamba, determining the lack of work motivation, expressing that they are not taken into account in decision-making within the company, as well as their salaries.

Taking into account the aforementioned causes, an action proposal called "Empowerment Plan" was raised, the purpose of which is to promote positive changes such as the motivation of employees, offering a motivational incentive plan that helps the productivity and development of the company to achieve the objectives set, demonstrating greater commitment and professional growth.

It is concluded from the action proposal that motivation can help employees demonstrate better performance, greater productivity, efficiency, responsibility, and commitment on the part of workers towards the organization.

It is recommended to prioritize work motivation, since it promotes greater commitment and job satisfaction, likewise demonstrating the empowerment and leadership of employees, with spirit and power to develop their skills.

**Keywords:** Empowerment, Cuxibamba Pharmacy, Human Talen

### 3 Problematicación

En un mundo cambiante como el nuestro, los gerentes deben fomentar estrategias, en el área de su recurso humano, que le permitan lograr el éxito tanto individual como organizacional, es decir, que el empleado se sienta parte importante de la misma. En otra perspectiva el nivel gerencial no se relacionaba adecuadamente con sus subordinados, ejerciendo un liderazgo fundamentado en el poder y primordialmente con un estilo coercitivo sin darle oportunidad o posibilidades de participar en la toma de decisiones, creando situaciones de desmotivación y poco rendimiento laboral (Chiavola, Cendrós, & Sánchez, 2008)

Actualmente, a nivel mundial se manejan diferentes herramientas en el apoyo de la administración pública. Gala (2017) comenta que tienen el deber de hacer uso de las herramientas gerenciales modernas para la transformación y modernización del mismo, pero en especial el empowerment, herramienta que nos ayuda a comprometernos más con la organización y ayuda al desarrollo personal de cada trabajador. En concreto, lo que se busca con el empowerment es mejorar la administración de la municipalidad de Ascensión y la interacción que tiene con los actores sociales, económicos y políticos. Se trata de mejorar la gestión pública, su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos a través del desarrollo de planes aplicando el empowerment como herramienta principal de la formación de los individuos en el uso de estas.

La problemática a nivel de Ecuador se da en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, en la cual se busca analizar el Empowerment para mejorar la Gestión administrativa. La cual está relacionada con varios factores que tienen que ver con la gestión de la contratación, retención del personal, y, la falta de habilidades en algunos empleados para brindar la calidad de servicio. Otra de las causas es el cambio en la tendencia de publicidad y marketing que a menudo crea un problema para los hoteleros. En este caso, la industria Hotelera Kadafi Quevedo, se encuentra en la obligación de necesitar actualizar el software y otras tecnologías solo para mantenerse al día con las demandas de sus huéspedes. Por lo tanto, se aprecia la puesta en práctica del Empowerment como estrategia para fortalecer la práctica administrativa de la empresa

mediante la contratación de consultores de TI o personal experto en tecnología para ayudar con la implementación y la capacitación.

A nivel local Castro (2016) plantea que, uno de los grupos vulnerables que busca alcanzar este poder son las mujeres que laboran en los mercados de la ciudad de Loja, a través de la observación se ha podido identificar que el crecimiento económico de ellas no ha logrado despegar porque dependen del financiamiento informal e ilegal de los agiotistas, quienes día a día pasan por cada uno de los puestos del mercado exigiendo la cancelación de la cuota diaria de los préstamos informalmente otorgados. Estas deudas se convierten en el yugo que oprime y anula el crecimiento económico y mejoras del nivel de vida de este grupo de mujeres.

Por otra parte, Chiavola, Cendrós, y Sánchez (2008) indican que el delegar y confiar en otras personas de la organización y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo, olvidando las estructuras piramidales, impersonales, donde la toma de decisiones se hace sólo en los altos niveles de la organización, genera beneficios para la organización que se pueden visualizarse como una reducción de los costos de operación de la empresa.

#### **4 Tema**

“Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023”

## **5 Elección de la Línea Y Sublínea De Investigación**

### **Línea de investigación**

Gestión Administrativa, económica comunicativa de las organizaciones.

### **Sublínea de investigación**

Gestión del Talento Humano.

## 6 Justificación

El presente proyecto investigativo se justifica mediante la línea de investigación gestión administrativa y económica comunicativa de las organizaciones ya que el tema plan de empowerment para el personal busca ser impregnada en la organización con los instrumentos primarios de investigación donde se usará teorías básicas del empoderamiento, claro está que el empowerment va ser de vital importancia para los colaboradores en las organizaciones al momento de tomar decisiones por lo que conlleva a una mejora continua por parte del departamento de talento humano.

De la misma forma se justifica mediante la sublínea de investigación gestión del talento humano ya que dentro del departamento se aplicará el plan de empowerment donde ayudara a tomar mejores decisiones futuras se puede decir que es un buen aporte lo cual permitirá formular con claridad los planes, procedimientos, herramientas válidas y confiables que permitan sistemáticamente una gestión más eficiente en las organizaciones.

Se justifica académicamente ya que es un requisito indispensable para la graduación, obteniendo de esta manera una acreditación profesional como Tecnóloga en Gestión de Talento Humano, por lo cual se ha considerado que este trabajo permita articular el conocimiento científico adquirido en la formación profesional con la práctica laboral, haciendo un análisis comparativo de las teorías y supuestos que configuran el trabajar con el talento humano, además es un escenario preciso para crear nuevas propuestas académicas que permitirán el enriquecimiento profesional.

Tomando en cuenta el ámbito tecnológico en Gestión del Talento Humano se aportará cambios significativos con el proyecto, Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023, estableciendo diferentes técnicas y estrategias de gestión, que se enmarcan correctos lineamientos en cuestión del empoderamiento del personal, estando a la vanguardia de los avances tecnológicos que nos permiten optimizar recursos, con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores con herramientas modernas, como es el caso de la flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocer los logros de los trabajadores, crear un plan de aprendizaje y desarrollo

profesional generando nuevas ideas y proyectos sustentables para un mejor desarrollo organizacional.

Asimismo, tiene su justificación en el ámbito social puesto que los beneficiarios internos del presente proyecto serán los colaboradores de la empresa ya que a través del plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023 que propondré se establecerán directrices adecuadas encaminadas a mejorar el empoderamiento, mientras que los beneficiarios externos será la ciudadanía en general, puesto que el personal que labora en Farmacias Cuxibamba del cantón Loja, se sentirán más comprometidos y motivados a la hora de desempeñar sus funciones, lo cual elevará la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía Lojana.

De la misma forma se justifica a nivel económico puesto que al aumentar la satisfacción y confianza de los colaboradores que forman parte de la organización disminuye la resistencia al cambio y las diferencias interpersonales que tenga cada trabajador existirá menos fuga y rotación de personal que implique gastos a la empresa se tendrá menos costos al momento de perder un trabajador ya sea que haya permanecido por un corto o largo tiempo dentro de la empresa.



## 7 Objetivos

### 7.1 Objetivo general

Elaborar un plan innovador de empowerment para el personal, mediante estrategias laborales que ayuden a motivar a los colaboradores a tener pertenencia dentro de un entorno positivo de trabajo en la empresa de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja.

### 7.2 Objetivos específicos

- Realizar una recopilación bibliográfica sobre las temáticas que abortan al empowerment para el personal, investigando en diferentes teorías y metodologías existentes, para la aproximación del conocimiento del tema, e identificar qué se desconoce de la temática para contribuir aspectos relevantes acerca del empowerment en la organización.
- Recopilar información mediante las técnicas de la encuesta y la entrevista al personal que labora en Farmacias Cuxibamba, que nos permita obtener un diagnóstico real de la empresa privada, así identificar las causales de la misma.
- Diseñar un plan de empowerment de personal que permita mejorar la estabilidad del colaborador, mediante estrategias como reconocimientos, logros, capacitaciones e incentivos, para así lograr contar con personal motivado y competitivo que contribuya con el logro de los objetivos de la empresa.
- Socializar el presente Proyecto de Investigación al jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba, con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos, así mismo presentar en físico el documento correspondiente al plan de empowerment de personal, aportando un mayor compromiso a la presente investigación.

## 8 Marco Teórico

### 8.1 Marco Institucional

#### 8.1.1 Logotipo

##### Figura 1

*Logo institucional*



*Nota:* Logo de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda. fue obtenido de la página web de la empresa.

#### **Quienes somos**

Somos una cadena de FARMACIAS de la provincia de Loja, que tiene como fin brindar un servicio de calidad y calidez a todos nuestros clientes. Ofrecemos descuentos especiales, planes de medicación continua (2022).

En la figura 2 se presenta la fachada de la empresa matriz de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda

**Figura 2.***Matriz Farmacia Cuxibamba*

*Nota:* Fachada de la empresa matriz de la Farmacias Cuxibamba Ltda, ubicada en las calles Sucre y Mercadillo. Fuente: Google maps, 2023.

**8.1.2 Historia**

Palacios Soto y Lida Vega Elizalde hacen una pareja que es el sinónimo de perseverancia. Desde 1993 son esposos y poco tiempo después de celebrar su matrimonio apostaron por el sector farmacéutico. En 1999 hace más de 2 décadas, adquirieron juntos una pequeña farmacia en la avenida Pío Jaramillo Alvarado en Loja. Al inicio disponían horizontalmente las cajas de los medicamentos para abultar las vitrinas. Eran tiempos distintos y sus pedidos eran modestos. Así nació la primera Farmacia Cuxibamba y un nuevo concepto de atención. Desde entonces sus metas consistieron en llevar bienestar a todos los lugares donde se necesitarán medicinas. Después de más de 20 años de trabajo intenso, Yovanni y Lida encabezan una familia de más de 300 trabajadores directos, centenares de hogares comprometidos, decenas de trabajadores indirectos y más de 70 farmacias distribuidas en muchas partes del país. Su

meta consiste en ofrecer más trabajo en nuevas sucursales y mejores precios en medicinas. “La salud no tiene precio, pero si descuento” dice su slogan.

En la figura 3, se presenta a las autoridades de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda.

### **Figura 3**

*Gerente y corporativos de la empresa*



**Nota:** Inauguración de Instalaciones casa Matilde en las calles Bolívar y Miguel Riofrío, fotografía obtenida de la página web de la empresa.

Farmacias Cuxibamba es la cadena líder en el sector. Su nombre se ha convertido en un referente para los lojanos. Está presente en siete provincias del país, Loja, Zamora, El Oro, Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Bolívar, hoy es la única empresa lojana de medicamentos que compite con las grandes cadenas nacionales.

En palabras de Yovanni Palacios, Gerente General de Farmacias Cuxibamba, el éxito se debe al cariño y confianza depositada por cada uno de nuestros clientes, “La gente cree en nosotros y en nuestra marca. Somos una gran familia de trabajadores. Nuestros clientes nos dan su confianza y nosotros retribuimos ese cariño con una mejor atención en cada lugar donde abrimos una nueva sucursal”.

Farmacias Cuxibamba también celebra periódicamente actividades que buscan el bienestar de sus clientes, ofreciendo jornadas de atención médica gratuita, en coordinación con algunas instituciones de la localidad.

La gran familia de Farmacias Cuxibamba nació pequeña, pero con un enorme sueño. Luego se hizo grande como el corazón de los lojanos que hoy buscan en el trabajo cotidiano la fe de servir a los demás. (Farmacias Cuxibamba, 2022).

La figura 4, expone a los colaboradores que forman parte de la empresa.

#### **Figura 4**

##### *Colaboradores*



**Nota:** Colaboradores de Farmacias Cuxibamba ciudad de Loja tomado. Imagen proporcionada por el jefe de talento humano de la empresa.

#### **Misión:**

Contribuir con la comunidad a través de productos y servicios de farmacia, bienestar y belleza, garantizando atención de calidad.

#### **Visión:**

Ser la primera opción de la comunidad, en cadenas de farmacias a nivel nacional, priorizando el servicio de atención al cliente. (Farmacias Cuxibamba, 2022)

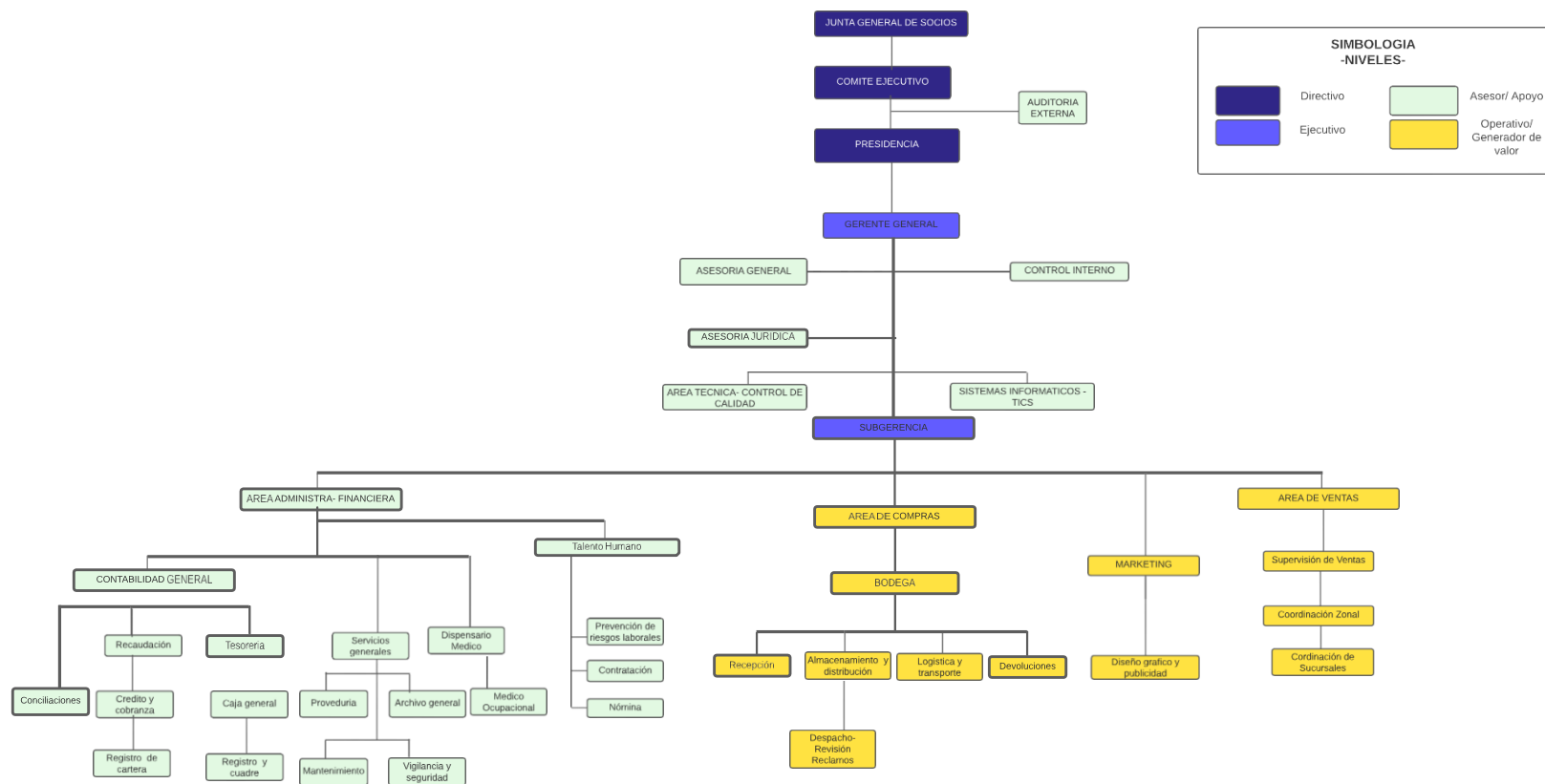
#### **Valores**

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad

### 8.1.3 Organigrama de la empresa

**Figura 5**

*Organigrama de Farmacias Cuxibamba*



**Nota:** Distribución funcional de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda. Fuente: Farmacias Cuxibamba, 2022.

### 8.1.4 Nómina de Personal

La tabla 1, se expone al personal que labora dentro de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja, donde se da a conocer los datos personales, correo electrónico y el cargo que desempeña.

**Tabla 1**

*Nómina de personal de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja, año 2022.*

Personal mes de diciembre 2022				
Nº	Cedula	Correo	Nombres y Apellidos	Cargo
1	1104757495	josselyn.herrera@farmacux.com	Herrera Ortega Josselyn Gabriela	Vendedor
2	1105700312	hillary.romero@farmacux.com	Romero Torres Hillary Giovanna	Vendedor
3	1104864937	norma.yaguana@farmacux.com	Yaguana Alejandro Norma Lucrecia	Vendedor
4	1106083205	jessenia.chamba@farmacux.com	Chamba Cueva Jessenia Maribel	Vendedor
5	1105137093	fabiola.ojeda@farmacux.com	Ojeda Sari Fabiola Katuska	Vendedor
6	1105333809	jinsop.romero@farmacux.com	Romero Palacios Jinson Noe	Vendedor
7	1104188725	beatriz.sanchez@farmacux.com	Sánchez Obaco Ruth Beatriz	Vendedor
8	1105112559	lorena.sanmartin@farmacux.com	Sanmartín Jiménez Lorena Noemí	Vendedor
9	1105122608	jendy.velez@farmacux.com	Vélez Espinoza Jendy Karina	Vendedor
10	1104780216	jorge.vivanco@farmacux.com	Vivanco Encalada Jorge Leonardo	Vendedor
11	1104490659	maria.aguilar@farmacux.com	Aguilar Cango María José	Auxiliar Contable
12	1104469414	diana.alvarado@farmacux.com	Alvarado Carreño Diana Lucia	Auxiliar Administrativo
13	1716334667	nancy.alvarado@farmacux.com	Alvarado Jiménez Nancy Ángela	Sistemas
14	1104881204	alex.bermeo@farmacux.com	Bermeo León Alex Daniel	Auxiliar Administrativo
15	0102856374	diana.calva@farmacux.com	Calva Olalla Diana De Los Ángeles	Auxiliar Administrativo
16	1106003161	daniel.carrion@farmacux.com	Carrión Carpio Daniel Andrés	Auxiliar de Inventarios
17	1103474647	jenny.castillo@farmacux.com	Castillo Elizalde Jenny Del Cisne	Auxiliar Administrativo
18	1103687883	cesar.constante@farmacux.com	Constante Álvarez Cesar Ernesto	Jefe De Talento Humano
19	1104939788	adriana.correa@farmacux.com	Correa Sánchez Adriana Monserrath	Asistente Gerencia

20	1104809791	karem.cumbicus@farmacux.com	Cumbicus Cevallos Karen Pamela	Auxiliar Administrativo
21	1104241888	analourdes.elizalde@farmacux.com	Elizalde Jiménez Ana Lourdes	Auxiliar Administrativo
22	0705762029	gianella.galarza@farmacux.com	Galarza Romero Gianella Elizabeth	Auxiliar Administrativo
23	1103408116	germania.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Córdova Germania Del Roció	Analista De Nomina
24	1106013020	brayan.jimenez@farmacux.com	Jiménez Alejandro Brayan Francisco	Auxiliar Administrativo.
25	1102009428	justo.lanchi@farmacux.com	Lanchi Montoya Justo Guillermo	Jefe De Control Interno
26	0605522267	veronica.lopez@farmacux.com	López Santander Verónica Maricela	Auxiliar De Inventarios
27	1104060320	cristian.lozano@farmacux.com	Lozano Veintimilla Cristian Anfbal	Auxiliar Administrativo
28	1103659619	martha.maldonado@farmacux.com	Maldonado Vélez Martha María	Auxiliar Administrativo
29	1150801924	karla.marin@farmacux.com	Marín Armijos Karla Salome	Auxiliar Administrativo
30	0703352906	andres.mendoza@farmacux.com	Mendoza Borja Andrés Antonio	Supervisor Contable
31	1105843815	ana.merchan@farmacux.com	Merchán Mora Ana Margarita	Auxiliar De Inventarios
32	1106110073	rosa.montano@farmacux.com	Montaño Naula Rosa Ximena	Auxiliar Contable
33	1104332026	david.montoya@farmacux.com	Montoya Hualpa David Leonardo	Auxiliar Sistemas
34	1103501803	ana.moreno@farmacux.com	Moreno Jaramillo Ana Eugenia	Auxiliar Contable
35	1104055775	mariuxi.ontaneda@farmacux.com	Ontaneda Ajila Mariuxi Alexandra	Auxiliar Administrativo
36	1102965801	monica.orellana@farmacux.com	Orellana Naranjo Mónica Del Roció	Auxiliar Administrativo
37	1106002700	yeczon.ortiz@farmacux.com	Ortiz Calva Yeczon David	Auxiliar Administrativo
38	1104797483	geovanna.palacios@farmacux.com	Palacios Vega Geovanna Aracely	Dirección Salud Ocupacional
39	1105035859	luis.palacios@farmacux.com	Palacios Vega Luis Felipe	Gestor de Tal. Humano
40	1103045819	veronica.piedra@farmacux.com	Piedra Cartuche Verónica Ivanova	Auxiliar Contable
41	1104071483	zoila.piedra@farmacux.com	Piedra Ochoa Zoila Guadalupe	Auxiliar Contable
42	1711395739	wilson.pilco@farmacux.com	Pilco Hurtado Wilson Abelardo	Auxiliar Administrativo
43	1103353239	franklin.pinta@farmacux.com	Pinta Sarango Franklin Gastón	Analista Control Interno
44	1104999170	nirvana.quishpe@farmacux.com	Quishpe Pauta Nirvana Natali	Marketing
45	1804667226	gabriela.ramos@farmacux.com	Ramos Viera Gabriela Fernanda	Auxiliar De Inventarios



46	1900390624	vanessa.rodriquez@farmacux.com	Rodríguez Ojeda Vanessa Alexandra	Bioquímica
47	0704121235	carla.roman@farmacux.com	Román Zambrano Carla Yadira	Contadora
48	1900476373	jandry.rosales@farmacux.com	Rosales Sánchez Jandry Ximena	Auxiliar Administrativo
49	1103992663	pablo.santander@farmacux.com	Santander Castro Pablo Fernando	Auxiliar Administrativo
50	1104833940	byron.tene@farmacux.com	Tene Tene Byron Geovanny	Auxiliar Administrativo
51	1103988836	paula.tene@farmacux.com	Tene Tene Paula Jimena	Auxiliar Contable
52	1105531964	angel.vega@farmacux.com	Vega Quituizaca Ángel Bolívar	Auxiliar De Inventarios
53	1105188278	jairo.vivanco@farmacux.com	Vivanco Encalada Jairo Rene	Supervisor General Ventas
54	1105866634	jorge.alvarado@farmacux.com	Alvarado Cuenca Jorge Oswaldo	Vendedor
55	1150756193	gabriela.gutierrez@farmacux.com	Gutiérrez Machuca Gabriela De Jesús	Vendedor
56	1104010457	anthony.ocampo@farmacux.com	Ocampo Cueva Luis Anthony	Vendedor
57	1105002214	tatiana.roa@farmacux.com	Roa Parra Tatiana Elizabeth	Vendedor
58	0704408251	geraldine.torres@farmacux.com	Torres Armijos Geraldine Stefanie	Vendedor
59	1104276504	jessica.zuniga@farmacux.com	Zúñiga Pineda Jessica Gabriela	Vendedor
60	1105836181	karla.alvarado@farmacux.com	Alvarado González Karla Viviana	Vendedor
61	1106021189	bryan.barrazueta@farmacux.com	Barrazueta Guarnizo Bryan Daniel	Vendedor
62	1104541071	marcelo.gutierrez@farmacux.com	Gutiérrez Hernández Marcelo Daniel	Vendedor
63	1105162083	pablo.salinas@farmacux.com	Salinas Salas Pablo Andrés	Vendedor
64	1104117104	danilo.tuqueres@farmacux.com	Tuqueres Quezada Danilo Hernán	Vendedor
65	1150495495	edison.beltran@farmacux.com	Beltrán Balcázar Edison Segundo	Vendedor
66	1105103236	mirian.lopez@farmacux.com	López Girón Mirian Roció	Vendedor
67	1104610280	miguel.munoz@farmacux.com	Muñoz Guarnizo Miguel Ángel	Vendedor
68	1105556672	katherine.pasaca@farmacux.com	Pasaca Calva Katherine Alexandra	Vendedor
69	1104808934	yosselyn.pulla@farmacux.com	Pulla Motoche Yosselyn Anabelle	Vendedor
70	1150035531	efren.quishpe@farmacux.com	Quishpe Pauta Minos Efrén	Vendedor
71	1105595431	nelson.ramos@farmacux.com	Ramos Román Nelson Antonio	Vendedor
72	1104481831	lesly.riofrio@farmacux.com	Riofrio Quezada Lesly Guissella	Vendedor
73	1104218373	marco.sizalima@farmacux.com	Sizalima Veintimilla Marco Antonio	Vendedor
74	1105672834	daniela.acaro@farmacux.com	Acaro Songor Daniela Jackeline	Auxiliar De Bodega

75	1150865986	kevin.alvarez@farmacux.com	Álvarez Troya Kevin David	Auxiliar De Bodega
76	1105334765	jean.arias@farmacux.com	Arias Córdova Jean Anderson	Auxiliar De Bodega
77	1103404750	julia.armijos@farmacux.com	Armijos Abendaño Julia Isabel	Auxiliar De Bodega
78	1105964033	kattya.barba@farmacux.com	Barba Montaña Kattya Nicol	Auxiliar De Bodega
79	1105964611	jack.betancourt@farmacux.com	Betancourt Namicela Jack Anthony	Auxiliar De Bodega
80	1105027799	crisrina.carrion@farmacux.com	Carrión Delgado Cristina Lucia	Jefe De Bodega
81	1104130511	anibal.castillo@farmacux.com	Castillo Álvarez Aníbal Efrén	Auxiliar De Bodega
82	1105196990	enrique.celi@farmacux.com	Celi Espinoza Enrique	Auxiliar De Bodega
83	1103259881	marilub.cojitambo@farmacux.com	Cojitambo Pinza Marilub Del Carmen	Auxiliar De Bodega
84	1104211311	jose.cojitambo@farmacux.com	Cojitambo Viñan José Luis	Auxiliar De Bodega
85	1105034647	jose.cordova@farmacux.com	Córdova Granda José David	Auxiliar De Bodega
86	1720537867	nestor.correa@farmacux.com	Correa Lalangui Néstor Gonzalo	Auxiliar De Bodega
87	1104085749	carlos.crespo@farmacux.com	Crespo González Carlos Andrés	Auxiliar De Bodega
88	1104758279	bryan.cuenca@farmacux.com	Cuenca Cuenca Bryan Geovanny	Auxiliar De Bodega
89	1104327265	jorge.duque@farmacux.com	Duque Guachizaca Jorge Stalin	Auxiliar De Bodega
90	1104083215	luis.elizalde@farmacux.com	Elizalde Jiménez Luis Fernando	Auxiliar De Bodega
91	0707305843	galo.elizalde@farmacux.com	Elizalde Vivanco Galo Manuel	Auxiliar De Bodega
92	1106051616	deysi.erreyes@farmacux.com	Erreyes Armijos Deysi Maritza	Auxiliar De Bodega
93	1104448251	stalin.gomez@farmacux.com	Gómez Rivera Stalin Rodrigo	Auxiliar De Bodega
94	1104033137	diego.gonzalez@farmacux.com	González Torres Diego Javier	Auxiliar De Bodega
95	1104865603	emilly.gonzalez@farmacux.com	González Villagómez Emilly Michelle	Auxiliar De Bodega
96	1104246614	sonia.gualpa@farmacux.com	Gualpa Díaz Sonia Lucia	Auxiliar De Bodega
97	1103017396	monica.guanin@farmacux.com	Guanín Vásquez Mónica Sofía	Auxiliar De Bodega
98	1104057714	blanca.guevara@farmacux.com	Guevara Villacis Blanca Cecilia	Auxiliar De Bodega
99	1105696635	dalton.gutierrez@farmacux.com	Gutiérrez Jiménez Dalton Vladimir	Auxiliar De Bodega
100	1105189680	alison.herrera@farmacux.com	Herrera Arteaga Alison Jackeline	Auxiliar De Bodega

101	1104886849	gladys.jumbo@farmacux.com	Jumbo Castillo Gladys Josefina	Auxiliar De Bodega
102	1150061214	maricruz.medina@farmacux.com	Medina Rivera Maricruz Lilibeth	Auxiliar De Bodega
103	1104192818	mauricio.mendoza@farmacux.com	Mendoza Guamán Mauricio Bladimir	Auxiliar De Bodega
104	0923609051	juan.merino@farmacux.com	Merino Michay Juan Antonio	Auxiliar De Bodega
105	1150151304	andrea.morocho@farmacux.com	Morocho Tapia Andrea Del Cisne	Auxiliar De Bodega
106	1102852801	katty.neira@farmacux.com	Neira Jaramillo Katty Teresa	Auxiliar De Bodega
107	1150015392	yuri.ochoa@farmacux.com	Ochoa González Yuri Daniela	Auxiliar De Bodega
108	1104428147	christopher.ojeda@farmacux.com	Ojeda Cabrera Christopher Alejandro	Auxiliar De Bodega
109	1150529566	pablo.ordonez@farmacux.com	Ordoñez Torres Pablo Antonio	Auxiliar De Bodega
110	1104966591	juan.palacios@farmacux.com	Palacios Andrade Juan Diego	Auxiliar De Bodega
111	1104345218	roberto.pardo@farmacux.com	Pardo Ludeña Roberto Carlos	Auxiliar De Bodega
112	1150094546	xavier.rios@farmacux.com	Ríos González Xavier Isaac	Auxiliar De Bodega
113	1103784193	rocio.ruiz@farmacux.com	Ruiz Torres Roció Lyzbeth	Auxiliar De Bodega
114	1104815160	juan.salazar@farmacux.com	Salazar Torres Juan Carlos	Auxiliar De Bodega
115	1103659700	lenin.samaniego@farmacux.com	Samaniego Ortega Lenin Anibal	Auxiliar De Bodega
116	1103432983	rosa.sarango@farmacux.com	Sarango Sánchez Rosa Margarita	Auxiliar De Bodega
117	1106070939	mike.silva@farmacux.com	Silva Espinoza Mike Rodman	Auxiliar De Bodega
118	1105005928	eduardo.solorzano@farmacux.com	Solórzano Miranda Eduardo Rafael	Auxiliar De Bodega
119	1104317464	veronica.tarupi@farmacux.com	Tarupi Conde Verónica Alexandra	Auxiliar De Bodega
120	0702890286	geovanna.torres@farmacux.com	Torres Zambrano Geovanna Paulina	Auxiliar De Bodega
121	1150493920	norma.vaca@farmacux.com	Vaca Vaca Norma Francisca	Auxiliar De Bodega
122	1105890154	juan.valdivieso@farmacux.com	Valdivieso Burneo Juan Sebastián	Auxiliar De Bodega
123	1104242522	juan.vivanco@farmacux.com	Vivanco Méndez Juan Pablo	Auxiliar De Bodega
124	0928718550	ana.yangari@farmacux.com	Yangari Rogel Ana Julia	Auxiliar De Bodega
125	1105037624	cindy.iniguez@farmacux.com	Iñiguez Banegas Cindy Karina	Vendedor
126	6104429557	marines.molina@farmacux.com	Molina Celie Marines	Vendedor
127	1105880825	denisse.ortiz@farmacux.com	Ortiz Cajas Denisse Scarleth	Vendedor

128	1103616676	monica.alejandro@farmacux.com	Alejandro Espinosa Mónica Haidee	Vendedor
129	1103840789	paola.gonzalez@farmacux.com	González Auquilla Paola Isabel	Vendedor
130	1104130461	manuel.palacios@farmacux.com	Palacios Jiménez Manuel Benjamín	Vendedor
131	1150159794	karla.quiroga@farmacux.com	Quiroga Benítez Karla Elizabeth	Vendedor
132	1103472005	rosa.elizalde@farmacux.com	Elizalde Jiménez Rosa Matilde	Vendedor
133	1105062580	scarlet.luzuriaga@farmacux.com	Luzuriaga Bonilla Scarlet Yamilex	Vendedor
134	0706097490	manuel.ortiz@farmacux.com	Ortiz Ordoñez Manuel Patricio	Vendedor
135	1150128518	erika.valdivieso@farmacux.com	Valdivieso Bravo Erika Valeria	Vendedor
136	1900391572	edwin.aguinzaca@farmacux.com	Aguinzaca Yaguache Edwin Leonardo	Coordinador Zonal
137	0704659077	kevin.alvarado@farmacux.com	Alvarado Jaramillo Kevin Gerardo	Coordinador Zonal
138	1803178696	jenny.armas@farmacux.com	Armas Altamirano Jenny Margoth	Coordinador Zonal
139	1104018963	leonardo.costa@farmacux.com	Costa Herrera Leonardo Gustavo	Coordinador Zonal
140	0603109919	juan.gavilanes@farmacux.com	Gavilanes Gavilanes Juan Carlos	Coordinador Zonal
141	1104197932	maria.gomez@farmacux.com	Gómez Ordoñez María De Los Ángeles	Coordinador Zonal
142	1105612921	karla.maldonado@farmacux.com	Maldonado Gutierrez Karla Lisbeth	Coordinador Zonal
143	1105035891	soraya.sinche@farmacux.com	Sinche Espinosa Soraya Melania	Coordinador Zonal
144	1804263117	maria.zavala@farmacux.com	Zavala Chico María Augusta	Coordinador Zonal
145	1103638100	mercy.benavides@farmacux.com	Benavides Encalada Mercy Margot	Vendedor
146	1104899842	jorge.calderon@farmacux.com	Calderón Medina Jorge Eduardo	Vendedor
147	0705760650	joseph.castillo@farmacux.com	Castillo Murillo Joseph Saúl	Vendedor
148	1104742877	gisell.chang@farmacux.com	Chang Carrion Gisell Del Cisne	Vendedor
149	1150598108	alejandro.quiroga@farmacux.com	Quiroga Benítez Alejandro Javier	Vendedor
150	1105203382	johana.solano@farmacux.com	Solano Sarango Johana Cecibel	Vendedor
151	1104678550	yuri.gomez@farmacux.com	Gómez Guayllas Yuri Stefania	Vendedor
152	1104198757	morayma.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Songor Moraima Rosaura	Vendedor
153	1105025124	yessenia.jima@farmacux.com	Jima Solano Yessenia Elizabeth	Vendedor
154	1104105471	maria.lopez@farmacux.com	López Balbuca María Fernanda	Vendedor
155	1150675369	dayana.ramon@farmacux.com	Ramón Gutiérrez Dayana Michelle	Vendedor

156	1104991250	roberto.pacheco@farmacux.com	Pacheco Piedra Roberto Duval	Vendedor
157	1150293460	stefany.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Jaramillo Stefany Carolina	Vendedor
158	0702347329	carmen.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Ruiz Carmen María	Vendedor
159	1401227887	katherine.sarango@farmacux.com	Sarango Armijos Katherine Elizabeth	Vendedor
160	1725071755	valeria.valdivieso@farmacux.com	Valdivieso Masache Valeria Cristina	Vendedor
161	1105024499	michelle.paccha@farmacux.com	Paccha Viñamagua Michelle Del Rosario	Vendedor
162	1150701371	nathaly.sanchez@farmacux.com	Sánchez Morales Nathaly Silvana	Vendedor
163	1105664807	josue.arias@farmacux.com	Arias Jiménez Josué Andrés	Vendedor
164	1104872831	cindy.castillo@farmacux.com	Castillo Peralta Cindy Thalía	Vendedor
165	1105134314	juliana.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Tapia Jhuliana Carolina	Vendedor
166	1104298847	kevin.ojeda@farmacux.com	Ojeda Torres Kevin Leonardo	Vendedor
167	1105026270	katty.sinche@farmacux.com	Sinche Aguirre Katty Lorena	Vendedor
168	1103777056	jorman.cueva@farmacux.com	Cueva Narváez Jorman Israel	Vendedor
169	1105661639	jandry.iniguez@farmacux.com	Iñiguez Figueroa Jandry Miguel	Vendedor
170	1102645502	paulina.iniguez@farmacux.com	Iñiguez Ochoa Paulina Elizabeth	Vendedor
171	1150758272	karen.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Cueva Karen Guissella	Vendedor
172	1718366063	patricia.saritama@farmacux.com	Saritama Carrión Patricia Alexandra	Vendedor
173	1104091408	juan.socola@farmacux.com	Socola Vásquez Juan Andrés	Vendedor
174	1105119497	alex.torres@farmacux.com	Torres Núñez Alex Geovanny	Vendedor
175	1150036513	majo.vega@farmacux.com	Vega Ojeda María José	Vendedor
176	0102275484	julio.bravo@farmacux.com	Bravo Parra Julio Fabián	Vendedor
177	1106076852	olsman.briceno@farmacux.com	Briceño Godoy Olsman Vicente	Vendedor
178	1105675969	jessica.diaz@farmacux.com	Díaz Armijos Yessica Elizabeth	Vendedor
179	1105021610	katherine.jara@farmacux.com	Jara Zhunaula Katherine Elizabeth	Vendedor
180	1104492754	valeria.vidal@farmacux.com	Vidal Barba Valeria Stefania	Vendedor
181	1104665375	lady.criollo@farmacux.com	Criollo Castillo Lady Soledad	Vendedor
182	1103760771	patricio.gomez@farmacux.com	Gómez Piedra Patricio Alejandro	Vendedor
183	1103939607	jose.gonzalez@farmacux.com	González Vallejo José Humberto	Vendedor
184	1104701162	marycela.rojas@farmacux.com	Rojas Soto Lucrecia Marycela	Vendedor
185	1104721079	karina.carreno@farmacux.com	Carreño Torres Karina Lizbeth	Vendedor

186	1105873184	paola.carrion@farmacux.com	Carrión Vega Paola Deyanira	Vendedor
187	1105648719	pablo.malla@farmacux.com	Malla Tinizaray Pablo Damián	Vendedor
188	1104456965	veronica.tapia@farmacux.com	Tapia Lozano Verónica Cecibel	Vendedor
189	1150005518	karen.lanche@farmacux.com	Lanche Carrión Karen Ivanova	Vendedor
190	1103809784	walter.masache@farmacux.com	Masache Masache Walter Ramiro	Vendedor
191	1104902752	franklin.matailo@farmacux.com	Matailo Romero Franklin Efrén	Vendedor
192	1104616923	karina.merino@farmacux.com	Merino Delgado Karina Elizabeth	Vendedor
193	1104900129	silvana.chicaiza@farmacux.com	Chicaiza Delgado Silvana Alexandra	Vendedor
194	0105828735	oscar.cusco@farmacux.com	Cusco Lima Oscar Omar	Vendedor
195	0955660386	juan.mariduenaa@farmacux.com	Maridueña Acuña Juan Andrés	Vendedor
196	1105811754	stefany.pintado@farmacux.com	Pintado Eras Stefany Del Cisne	Vendedor
197	1105830853	yosselyn.sarmiento@farmacux.com	Sarmiento Espinosa Yosselyn Mercedes	Vendedor
198	1105006710	maria.alvarado@farmacux.com	Alvarado Arias María Mercedes	Vendedor
199	1104454226	miryam.chuquimarca@farmacux.com	Chuquimarca Oviedo Myriam Elizabeth	Vendedor
200	1104534951	brigitte.jimenez@farmacux.com	Jiménez Gaona Erika Briggete	Vendedor
201	1106088576	guicela.pineda@farmacux.com	Pineda Orellana Guicela Del Cisne	Vendedor
202	1105046518	alexandra.carrion@farmacux.com	Carrión Armijos Gabriela Alexandra	Vendedor
203	1105796450	carlos.carrion@farmacux.com	Carrión Delgado Carlos Leonel	Vendedor
204	1105833766	mariana.ordonez@farmacux.com	Ordoñez Benítez Mariana Lucrecia	Vendedor
205	1105007163	maria.toledo@farmacux.com	Toledo Ortega María Augusta	Vendedor
206	1104833924	veronica.capa@farmacux.com	Capa Quizhpe Verónica Alexandra	Vendedor
207	1105540775	estefania.costa@farmacux.com	Costa Córdova Estefanía Elizabeth	Vendedor
208	1900623875	rodrigo.salinas@farmacux.com	Salinas Salinas Rodrigo Rigoberto	Vendedor
209	1104518715	willan.silva@farmacux.com	Silva Castillo Willan Leonardo	Vendedor
210	1150117594	stefany.silva@farmacux.com	Silva Minga Stefany Michelle	Vendedor
211	1105812752	josselyn.tapia@farmacux.com	Tapia Medina Josselyn Alejandra	Vendedor
212	1105777302	karla.guaman@farmacux.com	Guamán Cano Karla Estefany	Vendedor
213	1725022915	cindy.mazon@farmacux.com	Mazón Saraguro Cindy Lizbeth	Vendedor
214	1104488646	veronica.moreno@farmacux.com	Moreno Jaramillo Verónica Alexandra	Vendedor

215	1104158181	jhoana.ordonez@farmacux.com	Ordoñez Pilco Jhoana Cecibel	Vendedor
216	1104812233	cruzcaya.vivanco@farmacux.com	Vivanco Montaña Cruzcaya Del Carmen	Vendedor
217	1104553480	andrea.ordonez@farmacux.com	Ordoñez Castillo Andrea Johana	Vendedor
218	1104167877	maritza.sangurima@farmacux.com	Sangurima Bao Maritza Elizabeth	Vendedor
219	1103872212	nelly.medina@farmacux.com	Medina Jiménez Nelly Soledad	Vendedor
220	1104901242	ruth.moreno@farmacux.com	Moreno Jiménez Ruth María	Vendedor
221	1104213036	karen.orellana@farmacux.com	Orellana Angulo Karen Stefania	Vendedor
222	0503321549	jessica.alvarado@farmacux.com	Alvarado Ordoñez Jessica Elizabeth	Vendedor
223	1104662075	carmen.armijos@farmacux.com	Armijos González Carmen Julia	Vendedor
224	1106003211	karen.barba@farmacux.com	Barba Montaña Karen Stefany	Vendedor
225	1106071887	karen.herrera@farmacux.com	Herrera Villavicencio Karen Janeth	Vendedor
226	1104967318	gabriela.piedra@farmacux.com	Piedra Cartuche Gabriela Raquel	Vendedor
227	1104686926	angela.guaman@farmacux.com	Guamán Riofrio Ángela Liliana	Vendedor
228	1105032070	liliana.jima@farmacux.com	Jima Solano Liliana Del Cisne	Vendedor
229	1105734360	kleber.laje@farmacux.com	Laje Alvarado Kleber Alberto	Vendedor
230	1102594270	kyra.paz@farmacux.com	Paz Cueva Kyra Jimena	Vendedor
231	1104565591	tania.pinzon@farmacux.com	Pinzón Gualan Tania Lizzbeth	Vendedor
232	1150903985	brigitte.siguenza@farmacux.com	Sigüenza Rosales Brigitte Carolina	Vendedor
233	1104720188	michelle.gonzalez@farmacux.com	González Torres Michelle Cristina	Vendedor
234	1104890114	jeanette.ludena@farmacux.com	Ludeña González Jeanette Isabel	Vendedor
235	1104967292	dolores.pacheco@farmacux.com	Pacheco Tenesaca Dolores Guadalupe	Vendedor
236	1106033127	johanna.aguirre@farmacux.com	Aguirre Pulla Johanna Patricia	Vendedor
237	1104607617	alexandra.chamba@farmacux.com	Chamba Montoya Alexandra Vanessa	Vendedor
238	1150435194	johanna.cueva@farmacux.com	Cueva Ruilova Johanna Alexandra	Vendedor
239	1104857055	karina.elizalde@farmacux.com	Elizalde Cueva Karina Ximena	Vendedor
240	1104387293	julissa.rubio@farmacux.com	Rubio Correa Julissa Lizbeth	Vendedor
241	1104713944	johana.merchan@farmacux.com	Merchán Lapo Johana Del Cisne	Vendedor
242	1104836869	katherine.sanchez@farmacux.com	Sánchez Bustamante Katherine Fabiana	Vendedor
243	1104702962	valeria.cueva@farmacux.com	Cueva Masache Valeria Yolanda	Vendedor
244	1150036877	hipatia.rosillo@farmacux.com	Rocillo Torres Hipatia Noelia	Vendedor

245	1104893480	liliana.suing@farmacux.com	Suing Aleaga Liliana Raquel	Vendedor
246	1104820558	susana.torres@farmacux.com	Torres Reyes Susana Berenice	Vendedor
247	1150354262	christian.cabrera@farmacux.com	Cabrera Ortiz Christian Orlando	Vendedor
248	1104219660	tania.castillo@farmacux.com	Castillo Pulla Tania Elizabeth	Vendedor
249	1104857865	ximena.guaya@farmacux.com	Guaya Ordoñez Ximena Elizabeth	Vendedor
250	1103810089	maria.valarezo@farmacux.com	Valarezo Galán María Lorena	Vendedor
251	1105158198	jimmy.fernandez@farmacux.com	Fernández Cajamarca Jimmy Jordy	Vendedor
252	1900648955	paulina.gonzalez@farmacux.com	González Ambuludi Paulina Katherine	Vendedor
253	1105757536	junior.maldonado@farmacux.com	Maldonado Aguilar Jhunion Patricio	Vendedor
254	1105638215	lizbeth.matamoros@farmacux.com	Matamoros Flores Lizbeth Carolina	Vendedor
255	1104421050	katherine.ramos@farmacux.com	Ramos Bastidas Katherine Stefany	Vendedor
256	1105034803	adriana.tacuri@farmacux.com	Tacuri Criollo Adriana Samantha	Vendedor
257	1103225783	jairo.jaramillo@farmacux.com	Jaramillo Carrión Jairo Roberto	Vendedor
258	1150577490	melida.armijos@farmacux.com	Armijos Encalada Melida Elena	Vendedor
259	1150049425	katherine.maurat@farmacux.com	Maurat Chamba Katherine Del Cisne	Vendedor
260	0705650042	luis.romero@farmacux.com	Romero Jaramillo Luis Andrés	Vendedor
261	1104744956	galo.manchay@farmacux.com	Manchay Moreno Galo Andrés	Vendedor
262	1104467780	maria.bustamante@farmacux.com	Bustamante Granda María Belén	Vendedor
263	1150073771	gabriela.capa@farmacux.com	Capa Suarez Gabriela Patricia	Vendedor
264	0152466058	cristian.flores@farmacux.com	Flores Pérez Cristian	Vendedor
265	1104047061	karen.ordonez@farmacux.com	Ordoñez Mendoza Karen Stefania	Vendedor
266	1150217279	tatiana.bravo@farmacux.com	Bravo Merchán Tatiana Del Roció	Vendedor
267	1104597149	maria.cevallos@farmacux.com	Cevallos Ludeña María Belén	Vendedor
268	1105581233	gloria.montano@farmacux.com	Montaño Naula Gloria Inés	Vendedor
269	1105107922	violeta.samaniego@farmacux.com	Samaniego Orellana Violeta Paulina	Vendedor
270	1105830895	juan.vega@farmacux.com	Vega Palacios Juan Fernando	Vendedor
271	1105368052	erika.alvarez@farmacux.com	Álvarez Freire Erika Mishel	Vendedor
272	1105364804	michelle.leon@farmacux.com	León Cabrera Michelle Abigail	Vendedor
273	1105367609	andrea.ruiz@farmacux.com	Ruiz Gaona Andrea Cecilia	Vendedor
274	1104148695	maria.solano@farmacux.com	Solano de la Sala León María Guadalupe	Vendedor

**Nota:** Información proporcionada por el Jefe de Talento Humano, Econ. Cesar Constante, muestra tomada en octubre de 2022. Elaborado por: Maurat, K., 2023.



## **8.2 Marco Conceptual**

### ***8.2.1 Definición de empowerment.***

Su definición hace referencia a la delegación de poder y responsabilidad en los trabajadores o equipos. De esta forma, no es necesario que los empleados consulten a los superiores para tomar una decisión o resolver un problema. Ellos tienen la potestad de hacer y deshacer según su criterio, habilidades y competencias profesionales (Universidad Americana de Europa, UNADE, 2021).

### ***8.2.2 Importancia del empowerment***

El empoderamiento es la sustentación de definir la responsabilidad de algunas situaciones que se pudieran presentar, por lo tanto Chiavola, Cendrós, y Sánchez (2008) manifiestan que los empleados se sienten confiados consigo mismos y en los demás, se sientan motivados, se interesen, por la organización, prestando para ello un servicio de calidad; se convierten en líderes transformadores de cambio, se hacen acreedores de ideas e innovan para lograr alcanzar los objetivos, metas y otros de la organización

### ***8.2.3 Beneficios del empowerment para las empresas***

Las empresas están descubriendo los beneficios de esta filosofía, UNADE (2021) manifiesta que son pocas las organizaciones que pueden resistirse a aplicarlo. Lo mejor es que sus ventajas no se reducen únicamente a la compañía, sino que los trabajadores a nivel personal también ganan:

- Aumento de la autoestima.
- Mayor motivación de los equipos.
- Crecimiento del compromiso.
- Desarrollo de competencias, habilidades, destrezas.
- Mejores resultados.
- Ahorro de tiempo.

### ***8.2.4 Características del empowerment***

A continuación, se detalla las siguientes características del empowerment según lo expuesto por Gastañuadi (2014):

- **Orgullo:** Sentir la satisfacción por hacer las cosas bien constantemente.
- **Unión y solidaridad:** El esfuerzo conjunto al reconocer que todos son interdependientes.
- **Voluntad:** Deseo de hacer siempre ese esfuerzo para seguir alcanzando las metas más altas.
- **Atención a los detalles:** El hábito constante de controlar todos los factores por pequeños que parezcan sobre todo en aquellos que inciden en la operación y en el cliente.
- **Credibilidad:** La confianza que se desprende al convertir en el compromiso personal, individual y grupal las promesas realiza

### 8.2.5 *Ventajas del empowerment*

Cornejo (2006) comenta las principales ventajas que se obtienen implantando el empowerment, las mismas que se exponen a continuación:

- Aumenta la satisfacción y confianza de las personas que integran la organización.
- Aumenta la responsabilidad, autoridad y compromiso en la satisfacción del cliente.
- Aumenta la creatividad y disminuye la resistencia al cambio.
- Los integrantes de la organización comparten el liderazgo.
- Mejora la confianza en la comunicación y las relaciones.
- Incrementa el entusiasmo y una actitud positiva.
- Se tiene un proceso más eficiente para la toma de decisiones.
- Mayor comunicación en todos los niveles y en todas las direcciones.

### 8.2.6 *Desventajas del empowerment*

Aunque algunas compañías buscan facultar a su personal a través del empowerment, Cornejo (2006) generalmente nos dice que fracasan, pues no logran los resultados deseados. Esto se debe generalmente a que no se le pone la atención debida y porque no se lo muestra de manera concreta, de tal manera que todos sepan de qué se trata y cuáles son los resultados que se esperan de él.

Si no se incorporan los factores fundamentales que toca el empowerment los gerentes obtendrán solamente resultados mediocres. Por ello es importante delegar responsabilidad:

- Encomendarle el trabajo a la persona adecuada.
- Delegar autoridad para llevar a cabo el trabajo y tomar decisiones.
- Delegar el trabajo sin dar autoridad para la toma de decisiones.
- Hacer uno mismo el trabajo.

**La pirámide del poder se basa en:**

- Confianza.
- Respeto.
- Permiso para fallar.

### **8.2.7 *Los cuatro puntos cardinales del empowerment***

Según, UNADE (2021) los principios sobre los que se sustenta el empowerment son los siguientes:

**Poder.** Puede que este sea el más evidente, la propia traducción del término significa “dar poder”. Pero, aunque sea una certeza, algunas compañías no terminan de interiorizarlo. Para el empowerment es fundamental delegar la autoridad y las responsabilidades en todos los niveles.

**Motivación.** El segundo punto “cardinal” del empowerment es la motivación. Esta técnica de por sí sola es muy motivadora para los trabajadores ya que, al confiar en ellos, su autoestima aumenta. Pero también deben realizarse acciones extra como la recompensa por los resultados o la consecución de las metas.

**Desarrollo.** Este punto hace referencia a la capacitación. Es decir, a la formación para mejorar las competencias dentro de la organización. No basta con seleccionar al trabajador más idóneo, continuar ampliando sus conocimientos repercutirá positivamente dentro de la organización.

**Liderazgo.** El liderazgo es esencial en cualquier empresa y proceso que suceda dentro. Ser un buen líder ya no es una moda, es una necesidad. Por este motivo,

cada vez más directivos se forman para poder ofrecer a sus empleados su mejor versión.

### **8.2.8 Cualidades del empowerment**

El empowerment se puede otorgar a una persona o a un equipo conformado por grupos de trabajo con empleados responsables de un producto servicio, de acuerdo con Cornejo (2006) tiene las siguientes cualidades:

- Comparten el liderazgo y las tareas administrativas.
- Los miembros tienen facultad para evaluar y mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información.
- El equipo proporciona ideas para la estrategia de negocios.
- Son comprometidos, flexibles y creativos.
- Coordinan e intercambian con otros equipos y organizaciones.
- Mejoran la honestidad, las relaciones con los demás y la confianza.
- Tienen una actitud positiva y son entusiastas.

### **8.2.9 Consecuencias negativas acerca del empowerment**

En cuanto a las consecuencias negativas del empowerment, Chiavola, Cendrés Parra, y Sánchez (2008) mencionan que existen algunos factores que pueden impulsar el fracaso del empoderamiento en las organizaciones al tratar de implementarlo; esto se debe a que no le ponen la atención debida y a que no se comunica de manera concreta y detallada al personal cuáles son los objetivos que se buscan con este cambio tan radical y cuáles serían los deberes, responsabilidades, limitaciones, autoridad y campo de acción que se espera que aporte cada individuo dentro de la organización.

Estos factores son los siguientes de acuerdo con lo que exponen Silva, Gandoy, Jara, y Pacenza (2015):

- Trabajo repetitivo y sin importancia
- Confusión en la gente
- Falta de confianza
- Falta de contribución en las decisiones

- No se sabe ni se trabaja bien
- Nadie sabe lo que está sucediendo
- Poco tiempo para resolver los problemas
- No se da crédito a la gente por sus ideas o esfuerzos
- Falta de recursos, conocimientos y entrenamiento

#### **8.2.10 ¿Qué es un plan de empowerment para el personal?**

Uno de los principales retos de la alta dirección es poder visualizar la implementación de cualquier cambio como el resultado de un proceso de planeado y administrado. Asimismo, Tecvirtual (2012) expone que, dependiendo del propósito del cambio, será claro que no depende de un programa de una semana o un mes, es un proceso por el cual la empresa va abandonando viejos paradigmas y adopta nuevos. El cambio se da en varias dimensiones, impactando la forma de organización, los sistemas, las políticas, hasta la persona misma en su forma de ver el trabajo y sus habilidades de comunicación.

## 9 Metodología

Se entiende por metodología al proceso de técnicas y procedimientos ordenados que se lleva a cabo mediante la aplicación de un método científico o experimental sistemático basado en técnicas de observación, razonamiento y predicción, dirigido a la consecución de información valorable para idear, evidenciar o corregir el conocimiento de un tema de estudio. (Alvarado, 2001)

### 9.1 Tipos De Métodos

#### 9.1.1 *Método fenomenológico*

El método fenomenológico es aquel que permite explorar diferentes situaciones de la vida y del mundo, entendiendo que lo que se hace es desde un punto de vista subjetivo, es decir, a partir de los sentidos y de lo que se percibe en la conciencia. El método como tal permite analizar, descubrir o comprender, y finalmente conocer el fenómeno estudiado, tal cual es y cómo se presenta ante nosotros (Ayala, 2021).

A partir, de este método se logró analizar y comparar teorías y temáticas del tema investigativo, por lo tanto, se hizo hincapié a las entrevistas y encuestas a los colaboradores de Farmacias Cuxibamba, con el fin de recopilar información y detectar sobre los factores que influyen la desmotivación del personal, para dar una solución concerniente a los problemas que se presenten en el mismo.

#### 9.1.2 *Método hermenéutico*

La hermenéutica valora el papel de las emociones, pero no por ello es una vuelta al irracionalismo romántico. Es una visión perspectivista de la realidad que estudia cómo se produce la comprensión, especialmente la comprensión de textos, sin ignorar ninguno de los elementos que se producen en ese proceso. La verdad histórica o la experiencia artística, los sentimientos o la tradición, son aspectos que intervienen en la comprensión y que, según defiende la hermenéutica, no han de ser despreciados ni ignorados. Por eso el método hermenéutico puede ser visto como una revalorización de las humanidades (Aránguez, 2016).

En este método, permitió la elaboración del marco conceptual del plan de empowerment para el personal que labora en la cadena de Farmacias Cuxibamba; a

través de, temáticas investigadas de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con la importancia del empowerment, como: libros, revistas, sitios web, entre otros. Del mismo modo se desarrolló sobre la base de los estándares APA logrando una mejor comprensión del trabajo investigativo.

### **9.1.3 Método práctico proyectual**

El método proyectual consiste en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo (Blasco, 2011). A través de este método, se puso en práctica la propuesta de la creación de un plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja, año 2023, donde consta algunas propuestas de incentivos como ascensos, comisiones para lograr mantener al personal motivado.

## **9.2 Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas de investigación son aquellos instrumentos de los que se puede hacer uso con la finalidad de obtener datos cuantitativos y cualitativos para un proceso de investigación, estos son fundamentales para un desarrollo efectivo del tema de estudio.

### **9.2.1 Tipos de Técnicas**

Las técnicas de investigación utilizadas para el desarrollo de la presente investigación fueron: la observación directa, entrevista y la encuesta, que a continuación se detallan.

**9.2.1.1 Observación directa.** Los investigadores científicos utilizan la observación directa para saber cuál es el comportamiento habitual de personas o animales en sus respectivos ambientes naturales. Para que tenga éxito, los observadores deben actuar con discreción y no dejar que su presencia afecte al comportamiento de los sujetos objeto de su estudio (Writer, 2021). La técnica de investigación permitió adquirir información relevante a través de visitas periódicas y programadas a la empresa, dónde se pudo evidenciar lo que está sucediendo dentro de la organización.

**9.2.1.2 Entrevista.** La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los

interrogantes planteados sobre el problema propuesto. (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela, 2013).

Mediante esta técnica, se recolectó información de forma personalizada de los jefes administrativos de la empresa sobre el tema relacionado con el Plan de empowerment para el personal. La entrevista fue aplicada al Gerente General de la empresa, al jefe de talento humano y a la jefa de bodega, con el fin de dar a conocer las temáticas del empowerment y de qué manera influye dentro de ella.

**9.2.1.3 Encuesta.** Este método consistió en obtener información de los sujetos de estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela, 2013).

A través de esta técnica se obtuvo información relacionada con el grado de motivación que tiene el personal que labora en la cadena de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja, asimismo permitió conocer las opiniones de cada uno de los colaboradores sobre la temática del proyecto expuesto plan de empowerment.



## 10 Diseño Metodológico

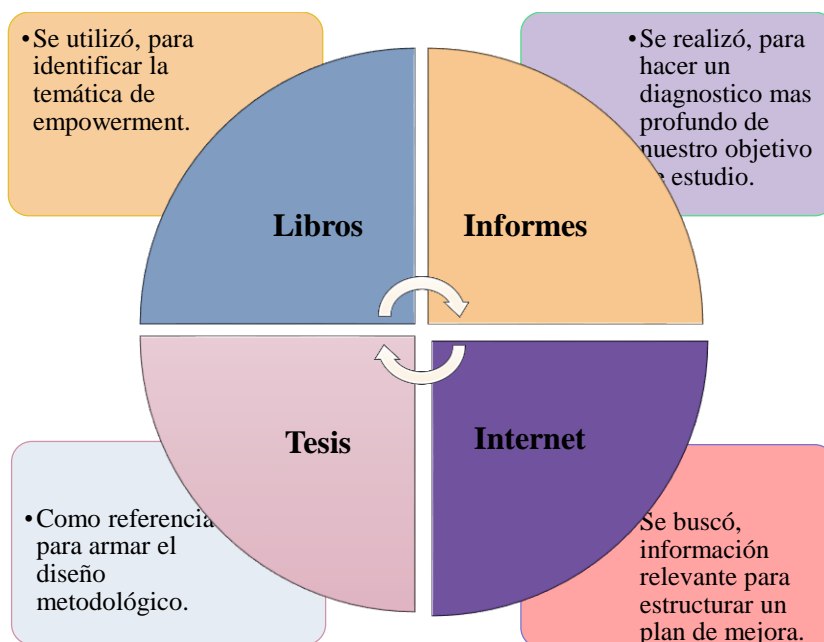
### 10.1 Fase Preliminar: Levantamiento de información

Para el levantamiento de información, primeramente, se realizó una recopilación bibliográfica sobre las temáticas del empowerment, investigando en libros, artículos científicos, tesis e, informes, para esto se empleó el método hermenéutico donde se logró analizar y comparar teorías y temáticas relacionadas con el tema investigativo. Además, se hace hincapié la información obtenida de las encuestas y entrevistas a los colaboradores de Farmacias Cuxibamba, la misma que permitió detectar sobre los factores que influyen en la motivación del personal, si son tomados en cuenta en la toma de decisiones, si son parte en la solución de problemas empresariales y que afecta el desempeño de las actividades de los trabajadores.

La figura 6 muestra la estructura que se llevó a cabo para el levantamiento de información.

#### Figura 6

*Estructura del levantamiento de información.*



**Nota:** La figura fue elaborada en base al proceso que se realizó para el levantamiento de la información, se utilizó cuatro fuentes de investigación bibliográfica: libros, informes, tesis y páginas web (internet) todos relacionados con el empowerment.

## 10.2 Fase I: Levantamiento de información primaria

Para la recolección de información, se realizó un diagnóstico de la situación real que se visualiza en la empresa de Farmacias Cuxibamba, con el objetivo de dar a conocer el contexto actual en la que se encuentran los colaboradores en materia de las actividades que ejecutan diariamente, para ello, se empleó el método fenomenológico iniciando con la aproximación a los colaboradores, prosiguió con la aplicación de encuestas a los mismos y entrevista a los responsables de esta prestigiosa empresa.

**10.2.1 Determinación de la muestra.** La empresa farmacéutica cuenta con 274 colaboradores, por tanto, se trabajó con una muestra a nivel del cantón Loja, es decir con un 50% de la nómina de la empresa en estudio, con la finalidad de obtener información que contribuya a valorar problemas existentes en las Farmacias Cuxibamba.

En la tabla 2 se da a conocer la muestra extraída de la nómina de las Farmacias Cuxibamba a nivel del cantón Loja, asimismo se indica a que sucursal pertenecen y el cargo que desempeñan.

**Tabla 2**

*Sucursales Farmacias Cuxibamba.*

Nombres Y Apellidos	Sucursal	Cargo
Herrera Ortega Josselyn Gabriela	18-Nov	Vendedor
Romero Torres Hillary Giovanna	18-Nov	Vendedor
Yaguana Alejandro Norma Lucrecia	18-Nov	Vendedor
Chamba Cueva Jessenia Maribel	10 De Agosto	Vendedor
Ojeda Sari Fabiola Katiuska	10 De Agosto	Vendedor
Romero Palacios Jinson Noe	10 De Agosto	Vendedor
Sánchez Obaco Ruth Beatriz	10 De Agosto	Vendedor
Sanmartín Jiménez Lorena Noemí	10 De Agosto	Vendedor
Vélez Espinoza Jendy Karina	10 De Agosto	Vendedor
Vivanco Encalada Jorge Leonardo	10 De Agosto	Vendedor
Aguilar Cango María José	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Alvarado Carreño Diana Lucia	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Alvarado Jiménez Nancy Ángela	Administrativa Procesos	Sistemas
Bermeo León Alex Daniel	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Calva Olalla Diana De Los Ángeles	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Carrión Carpio Daniel Andrés	Administrativa Procesos	Auxiliar De Inventarios

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Castillo Elizalde Jenny Del Cisne	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Constante Álvarez Cesar Ernesto	Administrativa Procesos	Jefe De Talento Humano
Correa Sánchez Adriana Monserrath	Administrativa Procesos	Asistente Gerencia
Cumbicus Cevallos Karen Pamela	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Elizalde Jiménez Ana Lourdes	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Galarza Romero Gianella Elizabeth	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Jaramillo Córdoba Germania Del Roció	Administrativa Procesos	Analista De Nomina
Jiménez Alejandro Brayán Francisco	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Lanchi Montoya Justo Guillermo	Administrativa Procesos	Jefe De Control Interno
López Santander Verónica Maricela	Administrativa Procesos	Auxiliar De Inventarios
Lozano Veintimilla Cristian Aníbal	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Maldonado Vélez Martha María	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Marín Armijos Karla Salome	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Mendoza Borja Andrés Antonio	Administrativa Procesos	Supervisor Contable
Merchán Mora Ana Margarita	Administrativa Procesos	Auxiliar De Inventarios
Montaño Naula Rosa Ximena	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Montoya Hualpa David Leonardo	Administrativa Procesos	Auxiliar Sistemas
Moreno Jaramillo Ana Eugenia	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Ontaneda Ajila Mariuxi Alexandra	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Orellana Naranjo Mónica Del Roció	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Ortiz Calva Yeczón David	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Palacios Soto Edwin Yovanni	Administrativa Procesos	Gerente
Palacios Vega Geovanna Aracely	Administrativa Procesos	Dirección Salud Ocupacional
Palacios Vega Luis Felipe	Administrativa Procesos	Gestor De TH
Piedra Cartuche Verónica Ivanova	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Piedra Ochoa Zoila Guadalupe	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable
Pilco Hurtado Wilson Abelardo	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Pinta Sarango Franklin Gastón	Administrativa Procesos	Analista Control Interno
Quishpe Pauta Nirvana Natali	Administrativa Procesos	Marketing
Ramos Viera Gabriela Fernanda	Administrativa Procesos	Auxiliar De Inventarios
Rodríguez Ojeda Vanessa Alexandra	Administrativa Procesos	Bioquímica
Román Zambrano Carla Yadira	Administrativa Procesos	Contadora
Rosales Sánchez Jandry Ximena	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Santander Castro Pablo Fernando	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Tene Tene Byron Geovanny	Administrativa Procesos	Auxiliar Administrativo
Tene Tene Paula Jimena	Administrativa Procesos	Auxiliar Contable

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Vega Elizalde Lida Cumanda	Administrativa Procesos	Subgerente
Vega Quituzaca Ángel Bolívar	Administrativa Procesos	Auxiliar De Inventarios
Vivanco Encalada Jairo Rene	Administrativa Procesos	Supervisor General Ventas
Alvarado Cuenca Jorge Oswaldo	Argelia Loja	Vendedor
Gutiérrez Machuca Gabriela De Jesús	Argelia Loja	Vendedor
Ocampo Cueva Luis Anthony	Argelia Loja	Vendedor
Roa Parra Tatiana Elizabeth	Argelia Loja	Vendedor
Torres Armijos Geraldine Stefanie	Argelia Loja	Vendedor
Zúñiga Pineda Jessica Gabriela	Argelia Loja	Vendedor
Alvarado González Karla Viviana	Backup	Vendedor
Barrazueta Guarnizo Bryan Daniel	Backup	Vendedor
Gutiérrez Hernández Marcelo Daniel	Backup	Vendedor
Salinas Salas Pablo Andrés	Backup	Vendedor
Tuqueres Quezada Danilo Hernán	Backup	Vendedor
Beltrán Balcázar Edison Segundo	Bayer	Vendedor
López Girón Mirian Roció	Bayer	Vendedor
Muñoz Guarnizo Miguel Ángel	Bayer	Vendedor
Pasaca Calva Katherine Alexandra	Bayer	Vendedor
Pulla Motoche Yosselyn Anabelle	Bayer	Vendedor
Quishpe Pauta Minos Efrén	Bayer	Vendedor
Ramos Román Nelson Antonio	Bayer	Vendedor
Riofrio Quezada Lesly Guissella	Bayer	Vendedor
Sizalima Veintimilla Marco Antonio	Bayer	Vendedor
Acaro Songor Daniela Jackeline	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Álvarez Troya Kevin David	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Arias Córdova Jean Anderson	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Armijos Abendaño Julia Isabel	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Barba Montaña Kattya Nicol	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Betancourt Namicela Jack Anthony	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Carrión Delgado Cristina Lucia	Bodega Matilde	Jefe De Bodega
Castillo Álvarez Aníbal Efrén	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Celi Espinoza Enrique	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Cojitambo Pinza Marilub Del Carmen	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Cojitambo Viñan José Luis	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Córdova Granda José David	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Correa Lalangui Néstor Gonzalo	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Crespo González Carlos Andrés	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Cuenca Cuenca Bryan Geovanny	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Duque Guachizaca Jorge Stalin	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Elizalde Jiménez Luis Fernando	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Elizalde Vivanco Galo Manuel	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Erreyes Armijos Deysi Maritza	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Gómez Rivera Stalin Rodrigo	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
González Torres Diego Javier	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
González Villagómez Emilly Michelle	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Gualpa Díaz Sonia Lucia	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Guanín Vásquez Mónica Sofía	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Guevara Villacis Blanca Cecilia	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Gutiérrez Jiménez Dalton Vladimir	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Herrera Arteaga Alison Jackeline	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Jumbo Castillo Gladys Josefina	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Medina Rivera Maricruz Lilibeth	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Mendoza Guamán Mauricio Bladimir	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Merino Michay Juan Antonio	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Morocho Tapia Andrea Del Cisne	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Neira Jaramillo Katty Teresa	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Ochoa González Yuri Daniela	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Ojeda Cabrera Cristopher Alejandro	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Ordoñez Torres Pablo Antonio	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Palacios Andrade Juan Diego	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Pardo Ludeña Roberto Carlos	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Ríos González Xavier Isaac	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Ruiz Torres Roció Lyzbeth	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Salazar Torres Juan Carlos	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Samaniego Ortega Lenin Aníbal	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Sarango Sánchez Rosa Margarita	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Silva Espinoza Mike Rodman	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Solórzano Miranda Eduardo Rafael	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Tarupi Conde Verónica Alexandra	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Torres Zambrano Geovanna Paulina	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Vaca Vaca Norma Francisca	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Valdivieso Burneo Juan Sebastián	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Vivanco Méndez Juan Pablo	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega
Yangari Rogel Ana Julia	Bodega Matilde	Auxiliar De Bodega

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Iñiguez Banegas Cindy Karina	Bolívar	Vendedor
Molina Celie Marines	Bolívar	Vendedor
Ortiz Cajas Denisse Scarleth	Bolívar	Vendedor
Alejandro Espinosa Mónica Haidee	Colegio Militar Loja	Vendedor
González Auquilla Paola Isabel	Colegio Militar Loja	Vendedor
Palacios Jiménez Manuel Benjamín	Colegio Militar Loja	Vendedor
Quiroga Benítez Karla Elizabeth	Colegio Militar Loja	Vendedor
Elizalde Jiménez Rosa Matilde	Coliseo Ciudad De Loja	Vendedor
Luzuriaga Bonilla Scarlet Yamilex	Coliseo Ciudad De Loja	Vendedor
Ortiz Ordoñez Manuel Patricio	Coliseo Ciudad De Loja	Vendedor
Valdivieso Bravo Erika Valeria	Coliseo Ciudad De Loja	Vendedor
Aguinzaca Yaguache Edwin Leonardo	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Alvarado Jaramillo Kevin Gerardo	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Armas Altamirano Jenny Margoth	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Costa Herrera Leonardo Gustavo	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Gavilanes Gavilanes Juan Carlos	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Gómez Ordoñez María De Los Ángeles	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Maldonado Gutiérrez Karla Lisbeth	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Sinche Espinosa Soraya Melania	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Zavala Chico María Augusta	Coordinador Zonal	Coordinador Zonal
Benavides Encalada Mercy Margot	Cuxibamba	Vendedor
Calderón Medina Jorge Eduardo	Cuxibamba	Vendedor
Castillo Murillo Joseph Saúl	Cuxibamba	Vendedor
Chang Carrion Gisell Del Cisne	Cuxibamba	Vendedor
Quiroga Benítez Alejandro Javier	Cuxibamba	Vendedor
Solano Sarango Johana Cecibel	Cuxibamba	Vendedor
Gómez Guayllas Yuri Stefania	Cuxibamba Central	Vendedor
Jaramillo Songor Moraima Rosaura	Cuxibamba Central	Vendedor
Jima Solano Yessenia Elizabeth	Cuxibamba Central	Vendedor
López Balbuca María Fernanda	Cuxibamba Central	Vendedor
Ramón Gutiérrez Dayana Michelle	Cuxibamba Central	Vendedor
Pacheco Piedra Roberto Duval	Cuxibamba Central	Vendedor
Jaramillo Jaramillo Stefany Carolina	Dermatológica	Vendedor
Jaramillo Ruiz Carmen María	Dermatológica	Vendedor
Sarango Armijos Katherine Elizabeth	Dermatológica	Vendedor
Valdivieso Masache Valeria Cristina	Dermatológica	Vendedor

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Paccha Viñamagua Michelle Del Rosario	El Cisne	Vendedor
Sánchez Morales Nathaly Silvana	El Cisne	Vendedor
Arias Jiménez Josué Andrés	El Valle	Vendedor
Castillo Peralta Cindy Thalía	El Valle	Vendedor
Jaramillo Tapia Jhuliana Carolina	El Valle	Vendedor
Ojeda Torres Kevin Leonardo	El Valle	Vendedor
Sinche Aguirre Katty Lorena	El Valle	Vendedor
Cueva Narváez Jorman Israel	Ibarra Y Av Cuxibamba Loja	Vendedor
Iñiguez Figueroa Jandry Miguel	Ibarra Y Av Cuxibamba Loja	Vendedor
Iñiguez Ochoa Paulina Elizabeth	Ibarra Y Av Cuxibamba Loja	Vendedor
Jaramillo Cueva Karen Guissella	Ibarra Y Av Cuxibamba Loja	Vendedor
Saritama Carrión Patricia Alexandra	Iglesia San José Loja	Vendedor
Socola Vásquez Juan Andrés	Iglesia San José Loja	Vendedor
Torres Núñez Alex Geovanny	Iglesia San José Loja	Vendedor
Vega Ojeda María José	Iglesia San José Loja	Vendedor
Bravo Parra Julio Fabián	José Félix	Vendedor
Briceño Godoy Olsman Vicente	José Félix	Vendedor
Díaz Armijos Yessica Elizabeth	José Félix	Vendedor
Jara Zhunaula Katherine Elizabeth	José Félix	Vendedor
Vidal Barba Valeria Stefania	José Félix	Vendedor
Criollo Castillo Lady Soledad	Juan José Pena	Vendedor
Gómez Piedra Patricio Alejandro	Juan José Pena	Vendedor
González Vallejo José Humberto	Juan José Pena	Vendedor
Rojas Soto Lucrecia Marycela	Juan José Pena	Vendedor
Carreño Torres Karina Lizbeth	Las Pitas	Vendedor
Carrión Vega Paola Deyanira	Las Pitas	Vendedor
Malla Tinizaray Pablo Damián	Las Pitas	Vendedor
Tapia Lozano Verónica Cecibel	Las Pitas	Vendedor
Lanche Carrión Karen Ivanova	Lauro Guerrero-Emergencia	Vendedor
Masache Masache Walter Ramiro	Lauro Guerrero-Emergencia	Vendedor
Matailo Romero Franklin Efrén	Lauro Guerrero-Emergencia	Vendedor
Merino Delgado Karina Elizabeth	Lauro Guerrero-Emergencia	Vendedor
Chicaiza Delgado Silvana Alexandra	Leopoldo Palacios-Utpl	Vendedor
Cusco Lima Oscar Omar	Leopoldo Palacios-Utpl	Vendedor
Maridueña Acuña Juan Andrés	Leopoldo Palacios-Utpl	Vendedor

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Pintado Eras Stefany Del Cisne	Leopoldo Palacios-Utpl	Vendedor
Sarmiento Espinosa Yosselyn Mercedes	Leopoldo Palacios-Utpl	Vendedor
Alvarado Arias María Mercedes	Lourdes	Vendedor
Chuquimarca Oviedo Myriam Elizabeth	Lourdes	Vendedor
Jiménez Gaona Erika Briggete	Lourdes	Vendedor
Pineda Orellana Guicela Del Cisne	Lourdes	Vendedor
Carrión Armijos Gabriela Alexandra	Malacatos	Vendedor
Carrión Delgado Carlos Leonel	Malacatos	Vendedor
Ordoñez Benítez Mariana Lucrecia	Malacatos	Vendedor
Toledo Ortega María Augusta	Malacatos	Vendedor
Aguilera Azanza Diego Fernando	Mantenimiento	Mantenimiento
Tarupi Conde Darwin Marcelo	Mantenimiento	Mantenimiento
Capa Quizhpe Verónica Alexandra	Mayorista	Vendedor
Costa Córdova Estefanía Elizabeth	Mayorista	Vendedor
Salinas Salinas Rodrigo Rigoberto	Mayorista	Vendedor
Silva Castillo Willan Leonardo	Mayorista	Vendedor
Silva Minga Stefany Michelle	Mayorista	Vendedor
Tapia Medina Josselyn Alejandra	Mayorista	Vendedor
Guamán Cano Karla Estefany	Médicos	Vendedor
Mazón Saraguro Cindy Lizbeth	Médicos	Vendedor
Moreno Jaramillo Verónica Alexandra	Médicos	Vendedor
Ordoñez Pilco Jhoana Cecibel	Médicos	Vendedor
Vivanco Montaña Cruzcaya Del Carmen	Médicos	Vendedor
Ordoñez Castillo Andrea Johana	Mogrovejo	Vendedor
Sangurima Bao Maritza Elizabeth	Mogrovejo	Vendedor
Medina Jiménez Nelly Soledad	Olmedo-Abendaño	Vendedor
Moreno Jiménez Ruth María	Olmedo-Abendaño	Vendedor
Orellana Angulo Karen Stefania	Olmedo-Abendaño	Vendedor
Alvarado Ordoñez Jessica Elizabeth	Ortopedia	Vendedor
Armijos González Carmen Julia	Ortopedia	Vendedor
Barba Montaña Karen Stefany	Ortopedia	Vendedor
Herrera Villavicencio Karen Janeth	Ortopedia	Vendedor
Piedra Cartuche Gabriela Raquel	Ortopedia	Vendedor
Guamán Riofrio Ángela Liliana	Pio Jaramillo	Vendedor
Jima Solano Liliana Del Cisne	Pio Jaramillo	Vendedor
Laje Alvarado Kleber Alberto	Pio Jaramillo	Vendedor



<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Paz Cueva Kyra Jimena	Pio Jaramillo	Vendedor
Pinzón Gualan Tania Lizzbeth	Pio Jaramillo	Vendedor
Sigüenza Rosales Brigette Carolina	Pio Jaramillo	Vendedor
González Torres Michelle Cristina	Rocafuerte	Vendedor
Ludeña González Jeanette Isabel	Rocafuerte	Vendedor
Pacheco Tenesaca Dolores Guadalupe	Rocafuerte	Vendedor
Aguirre Pulla Johanna Patricia	San Francisco	Vendedor
Chamba Montoya Alexandra Vanessa	San Francisco	Vendedor
Cueva Ruilova Johanna Alexandra	San Francisco	Vendedor
Elizalde Cueva Karina Ximena	San Francisco	Vendedor
Rubio Correa Julissa Lizbeth	San Francisco	Vendedor
Merchán Lapo Johana Del Cisne	San Pedro De La Bendita	Vendedor
Sánchez Bustamante Katherine Fabiana	San Pedro De La Bendita	Vendedor
Cueva Masache Valeria Yolanda	San Sebastián	Vendedor
Rocillo Torres Hipatia Noelia	San Sebastián	Vendedor
Suing Aleaga Liliana Raquel	San Sebastián	Vendedor
Torres Reyes Susana Berenice	San Sebastián	Vendedor
Cabrera Ortiz Christian Orlando	Sindicato	Vendedor
Castillo Pulla Tania Elizabeth	Sindicato	Vendedor
Guaya Ordoñez Ximena Elizabeth	Sindicato	Vendedor
Valarezo Galán María Lorena	Sindicato	Vendedor
Fernández Cajamarca Jimmy Jordy	Solca Loja	Vendedor
González Ambuludi Paulina Katherine	Solca Loja	Vendedor
Maldonado Aguilar Jhunió Patricio	Solca Loja	Vendedor
Matamoros Flores Lizbeth Carolina	Solca Loja	Vendedor
Ramos Bastidas Katherine Stefany	Solca Loja	Vendedor
Tacuri Criollo Adriana Samantha	Solca Loja	Vendedor
Jaramillo Carrión Jairo Roberto	Solca Loja	Vendedor
Armijos Encalada Melida Elena	Sucre Y José Antonio Loja	Vendedor
Maurat Chamba Katherine Del Cisne	Sucre Y José Antonio Loja	Vendedor
Romero Jaramillo Luis Andrés	Sucre Y José Antonio Loja	Vendedor
Manchay Moreno Galo Andrés	Sucre Y José Antonio Loja	Vendedor
Bustamante Granda María Belén	Terminal	Vendedor
Capa Suarez Gabriela Patricia	Terminal	Vendedor
Flores Pérez Cristian	Terminal	Vendedor
Ordoñez Mendoza Karen Stefania	Terminal	Vendedor
Bravo Merchán Tatiana Del Roció	Vida	Vendedor

<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cargo</b>
Cevallos Ludeña María Belén	Vida	Vendedor
Montaño Naula Gloria Inés	Vida	Vendedor
Samaniego Orellana Violeta Paulina	Vida	Vendedor
Vega Palacios Juan Fernando	Vida	Vendedor
Álvarez Freire Erika Mishel	Parroquia Vilcabamba	Vendedor
León Cabrera Mishelle Abigail	Parroquia Vilcabamba	Vendedor
Ruiz Gaona Andrea Cecilia	Parroquia Vilcabamba	Vendedor
Solano De La Sala León María Guadalupe	Parroquia Vilcabamba	Vendedor

**Nota:** La información obtenida de la tabla 1: *Nómina de personal de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja, año 2022*. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

**10.2.2 Encuesta.** La encuesta se estructuró en base a 12 preguntas cerradas que evaluaron la parte psicosocial, para determinar la situación actual que se vive en la empresa y está orientada a proponer soluciones viables para la mejora continua y contribuir con el equilibrio laboral preservando buenas prácticas y mejor toma de decisiones en el trabajo.

**10.2.3 Entrevista.** La entrevista se constituyó por 10 preguntas abiertas que permitieron conocer la gestión que realizan los responsables de la empresa de Farmacias Cuxibamba, así como los procesos que lleva la empresa farmacéutica para prevenir rotación de personal, fuga de personal, desmotivación, conflictos laborales, mala comunicación por ende la entrevista sirve para proponer estrategias que faciliten la toma decisiones desde la parte administrativa, con la finalidad de incrementar la productividad y rentabilidad de la empresa.

**10.2.4 Observación directa.** La observación directa que se realizó a la empresa de Farmacias Cuxibamba, permitió complementar la investigación que se realizó mediante encuestas y entrevistas a los colaboradores y directivos de la empresa, de tal manera que contribuyó a conocer de primera mano cómo se encuentran la empresa hoy en día, las condiciones laborales y la actuación de cada trabajador.

### **10.3 Fase II. Construcción de la propuesta**

Para la construcción de la propuesta de acción se utilizó el método práctico proyectual el mismo que contribuye a estructurar el plan de empowerment para el

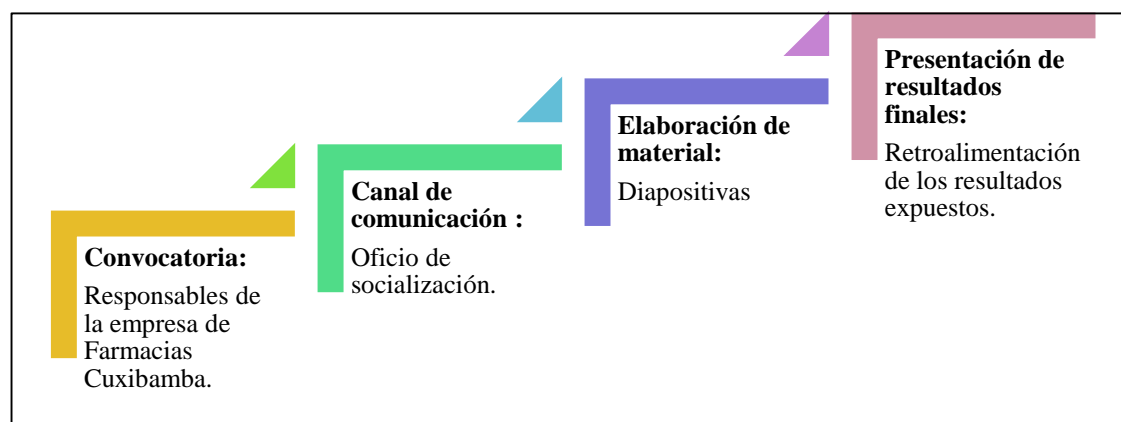
personal enfocado al compromiso, productividad, motivación, a descubrir su propio poder y las capacidades de sus habilidades de cuán importante son dentro de la empresa, el presupuesto y el cronograma donde se detalla cada actividad a cumplir mes a mes por todos quienes integran Farmacias Cuxibamba sin duda dará mejores resultados enfocados al crecimiento empresarial.

#### 10.4 Fase III. Difusión de resultados

La socialización del plan de empowerment, se realizó conjuntamente con los responsables de la empresa de Farmacias Cuxibamba, aquí se dio a conocer las mejoras en los procesos para que los colaboradores sean partícipes de la formación como líderes y lideresas y llegar a la meta que se pretende llegar con las acciones planteadas, de esta manera se puso en práctica los conocimientos adquiridos en materia, con la finalidad de crear una cultura de prevención donde los colaboradores y gerencia tengan hábitos relacionados. La figura 7, da a conocer los medios de comunicación que se utilizó para la difusión de la información.

#### Figura 7

##### *Difusión de comunicado*



**Nota:** En la figura se expone el proceso que se llevó a cabo para la difusión de los resultados al personal que labora en las Farmacias Cuxibamba, el proceso fue realizado conjuntamente con las autoridades de la empresa. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 11 Análisis y Presentación de Resultados

### 11.1 Observación Directa

Farmacias Cuxibamba es una empresa privada que nació, surgió y creció netamente de la ciudad de Loja y hoy por hoy se encuentra distribuida a nivel nacional, ofreciendo un servicio farmacéutico, siendo esta una gran demanda en el mercado dispensable para la exigencia de los pacientes que poseen de alguna enfermedad, esto se lo hace con el fin de cumplir el bienestar de la ciudadanía en general.

Por otro lado, la empresa presenta una forma errónea de llevar procesos tales como: El personal manifiesta no ser tomados en cuenta en la toma de decisiones, incentivos, horarios, no se valora y se bonifica el esfuerzo físico del trabajador. Esto conlleva que el personal pierda el entusiasmo y empoderamiento en el trabajo, permitiéndoles tener una insatisfacción con sus funciones.

De esta forma se ha llegado a la empresa para fortalecer estos puntos, para sí lograr una conformidad con sus colaboradores.

### 11.2 Entrevista

Se entrevistó a los tres miembros encargados de Farmacias Cuxibamba Ltda., estos fueron:

#### Entrevista 1

**Nombre:** Doc. Cristina Carrión, Mgs.  
Jefa de Bodega Farmacias Cuxibamba.

#### Entrevista 2

**Nombre:** Econ. César Constante.  
Jefe de Talento Humano Farmacias Cuxibamba.

#### Entrevista 3

**Nombre:** Yovanni Palacios.  
Gerente General de Farmacias Cuxibamba

### 11.2.1 Tabla De Resultados

#### Entrevista 1.

**Tabla 3**

*Entrevista 1, dirigida a la Jefa de Bodega de Farmacias Cuxibamba Ltda.*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Doc. Cristina Carrión, Mgs.
Cargo que desempeña	Jefa de Bodega de Farmacias Cuxibamba Ltda.
<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>
¿Usted conoce el concepto de empoderamiento para el personal?	El empoderamiento es el poder he permitir al personal no, que participe he influya para la toma de decisiones dentro de un medio de trabajo.
¿Cómo demuestra usted autoridad y poder dentro de su empresa?	Dentro de mi puesto de trabajo como se ha demostrado la autoridad y el poder bueno diría que poder no podría demostrar dentro de mí, de mi cargo en para el cual yo soy responsable pero autoridad si autoridad para mi he la demuestro día a día haciendo participe al personal de trabajar en equipo para mí eso es la autoridad y obviamente ganando confianza heeee poniendo en una balanza ennnmm el gestionar para el personal y también obviamente generando obligación y responsabilidad en los compañeros de trabajo.
¿Cómo cree usted que impacta el empoderamiento de los colaboradores en la cultura o el entorno de trabajo?	Se lo puede practicar en niveles jerárquicos que tengan heeee responsabilidad porque realmente a nivel operativo los compañeros podrían sugerir pero mas no ejecutar y tomar decisiones entonces como yo me encuentro en un departamento en donde prácticamente existimos heee mi persona como responsables otra persona como responsable del departamento de ingresos y recepción entonces prácticamente heee realmente ósea bueno la toma de decisiones no se genera tan a fondo en el personal operativo más es a nivel jerárquico para mi criterio sin embargo heee las sugerencias que realice el personal obviamente siempre están presentes no para mmm por ejemplo como mejorar el trabajo y todo lo demás pero finalmente hee como se realiza el trabajo en nuestra empresa pues aún nos mantenemos en heee preguntar hooo pedir autorización hooo exponer ideas ante nuestro gerente para que sean aprobadas y luego sí poder ser ejecutarlas.

---

<b>¿Cómo describiría usted un departamento de trabajo, donde fomente el empoderamiento?</b>	Básicamente daríamos muchísima apertura a los colaboradores a poder tomar decisiones bueno obviamente todos tienen su responsabilidad y desde ese punto hee si lo analizamos cada persona desde una persona que realiza el almacenamiento de medicamentos hasta una persona que realiza el empaquetado de productos enviar a una sucursal debe tomar decisiones en su responsabilidad no entonces si lo vemos así pues un departamento donde se ejecutaría el empoderamiento es aquel en donde los funcionarios podrían ser coordinadores de su propio trabajo.
<b>¿Manifieste un momento en el que exhibió empoderamiento en su empresa?</b>	He manifestado tanto a mis colaboradores como a la parte gerencial que me he sentido muy respaldada por el señor gerente ya que he siempre me a dado la apertura de tomar decisiones dentro del departamento entonces me he sentido muy motivada para poder realizar mejoras desde mi perspectiva como profesional en el departamento y también para poder dirigir no al equipo que yo dirijo entonces he realmente desde que ingrese a trabajar aquí en la empresa he sentido un empoderamiento diario no porque estoy realmente comprometida con mi trabajo aunque obviamente pueden existir fallas en la gestión diaria pero sin embargo siempre sentido el respaldo de la gerencia de poder ejecutar mis decisiones desde mi formación profesional.
<b>¿Cómo conduce usted a sus colaboradores en situaciones difíciles?</b>	Desde que inicie mi experiencia profesional siempre he tenido personas a cargo porque me he desempeñado en funciones de jefatura sin embargo el mayor reto pues lo encontrado en Farmacias Cuxibamba porque tengo un grupo casi 57 personas a cargo si todas trabajando en jornada de siete de la mañana a nueve de la noche entonces este mmm me ha tocado lidiar con muchas cosas con muchas situaciones difíciles pero finalmente se ha logrado dirigir yo creo con un análisis del giro de negocio también y obviamente permitiendo a personas muy cercanas a mí que tienen mucha experiencia incluso más que yo porque llevan trabajando más que yo en la empresa si entonces siempre me hee acercado a esas personas y a todos mis colaboradores con el ánimo de aprender de ellos y sacar las soluciones de ellos mismo esa sería mi manera de guiar sacar las soluciones y explotar la experiencia de cada uno de ellos porque hay gente que lleva trabajando en la empresa casi 13 años yo llevo voy para mi segundo año de trabajo sin embargo he logrado muy a título personal creo que si he logrado bastante pero si de la mano de estas personas que saben muchísimo de la empresa y como se ha movido y podría mencionarlas una de ellas es Isabel, Sonia, el

---

---

	<p>compañero Galo, el compañero Bryan que son personas que tienen el conocimiento práctico no entonces de ellos mismo he sacado todas las soluciones y he podido guiar al equipo.</p>
<p><b>¿Cómo maneja usted la presión de trabajo dentro de toda su empresa?</b></p>	<p>Realizar y tomar decisiones o actuar y trabajar en los momentos de presión con mucha tranquilidad, porque realmente hee cada persona es un mundo y pues el hecho de estar trabajando con muchas personas hee y bueno personas que tienen educación primaria educación secundaria y si me ha llevado y me a enseñado a trabajar con mucha paciencia con mucho tino con mucha certeza al momento de dar una orden o al momento de hacer cumplir una orden.</p>
<p><b>¿Nos puede comentar alguna anécdota en la que allá tomado una decisión difícil como responsable de bodega?</b></p>	<p>Los momentos más difíciles para las jefaturas siempre radica en tener que tomar decisiones de la desvinculación de los funcionarios si y si tengo muchas anécdotas desde que ingrese he visto salir personal realmente bueno pero a cometido errores en donde son reiterativos y no han querido cambiar su posición entonces claro que si ha sido bastante este difícil tener que decirles o pasar un reporte definitivamente de desvinculación entonces ha sido personal que dentro de sus actividades ha sido bueno pero anécdota por vicios o circunstancias de índole muy personal han hecho pesar más esa situaciones que su estabilidad laboral.</p>
<p><b>¿Usted como responsable de bodega, describa las cualidades que debe de tener su puesto de trabajo?</b></p>	<p>Debe ser liderado por la responsabilidad y el compromiso si seguido de una consciencia al trabajar ya que ciertamente los líderes de área o jefes de área estamos siendo heeemm como que siempre estamos en el ojo del huracán entonces nosotros siempre tenemos que tener una acción intachable yo creo y obviamente poner el ejemplo siempre de trabajo entonces yo creería que las cualidades son sin duda la responsabilidad la honestidad con el trabajo y la empresa y el compromiso y buen también un poco de empatía para poder he ser como que la voz del personal que está trabajando con uno y poder entender la necesidad de ellos como personas y trabajadores y poderla manifestar a los altos mandos como son la gerencia.</p>
<p><b>¿Puede argumentar con un ejemplo de cómo sus colaboradores tengan sentido de inclusión dentro de su empresa?</b></p>	<p>A mi llegada pude explotar un grupo que estaba pasando por una transición entonces si en verdad he tenido muchos comentarios de que ellos ahora si se sienten parte de todos los que conformamos casa Matilde ya que en mmm liderazgos anteriores ellos si se sentían un poco como aislados de la gestión en sí de la empresa de los que conformamos casa Matilde pero ahora ellos ya se sienten ya incluidos y siempre he manifestado tanto a la gerencia como a los chicos que trabajan conmigo</p>

---

---

es que nosotros siempre vamos a ser un solo equipo que siempre el trabajo en equipo debe primar heeee no es que una persona de bodega va quedar bien y el responsable y ni una sola si no todos el hecho de que una persona sume y así pensamos todos entonces todo el equipo va salir adelante y todo el equipo incluido la persona desde la persona que percha al jefa de bodega si todos hacemos un trabajo en conjunto todos vamos a ser incluidos en o las felicitaciones o los llamados de atención entonces creo que esa es la mayor muestra de inclusión de todos mis compañeros que están a cargo mío.

---

**Nota:** Entrevista se llevó a cabo en las oficinas del departamento de talento humano de Farmacias Cuxibamba Ltda., ubicada en la matriz: Casa Matilde Maurat, calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

### **Análisis de la entrevista 1.**

La entrevista realizada a la Doctora Cristina Carrión nos indica que, si sabe sobre el concepto del empoderamiento para el personal, en otras palabras, nos manifiesta que una definición clara y concisa del término de empoderamiento, destacando su importancia en la participación e influencia del personal en la toma de decisiones. Al momento de preguntar de como demuestra autoridad y poder dentro de su empresa nos menciona que poder no demuestra en ella, pero si demuestra autoridad mediante el trabajo en equipo esto al hacer participar a su personal de trabajo generando obligaciones y responsabilidad en cada uno de ellos a medida que se va ganando su confianza. Además, nos manifiesta que el empoderamiento de los colaboradores en el entorno de trabajo no impactaría mucho porque la toma de decisiones no se genera en el personal operativo, más es a nivel jerárquico en la que se tiene responsabilidad, sin embargo, las sugerencias que se realicen por parte del personal operativo están presentes. Cabe recalcar que se mantienen en pedir autorización al gerente antes de tomar una decisión.

Durante la entrevista se le preguntó cómo maneja la presión en su trabajo nos supo decir que, al momento de realizar, actuar y tomar decisiones se las realiza con suma tranquilidad además menciona que el personal con el que trabajo la ayuda aprender y sacar soluciones de ellos mismos porque tienen más experiencia por el tiempo que llevan en la empresa. Uno de los momentos más difíciles que nos cuenta, es



tomar la decisión de la desvinculación de los trabajadores donde por errores o circunstancias de índole personal, lo que les ha costado su estabilidad laboral. Al mismo tiempo nos menciona que una de las cualidades que debe tener su puesto de trabajo es que debe ser liderado por la responsabilidad y el compromiso como último la empatía que permite entender la necesidad de los colaboradores y que tienen que ponerlas en manifiesto a los altos mandos como es la gerencia.

Para concluir nos menciona que el personal de bodega se sentía un poco aislados de la gestión de la empresa, pero ahora se sienten más incluidos y que siempre trata de fomentar el trabajo en equipo este debe ser primero que todo la mayor muestra de inclusión hacia sus compañeros de trabajo.

## Entrevista 2

**Tabla 4**

*Entrevista 2, dirigida al Jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba Ltda.*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Econ. César Constante
<b>Cargo que desempeña</b>	Jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba.
<b>Preguntas</b> <b>¿Usted conoce el concepto de empoderamiento para el personal?</b>	<b>Respuesta</b> El empoderamiento nosotros mantenemos como una estrategia no solo comercial sino también que ayuda a nivel personal a todos nuestros colaboradores dentro de Farmacias Cuxibamba heee si bien es cierto el empoderamiento tiene muchos lineamientos que se hacen a través de las gestiones nosotros hace un par de años cuando ya se consolido de una manera más formal el departamento de talento humano pues hemos empezado de cierta manera ya a dar este ítem adicional este plus al personal que trabaja con nosotros.
<b>¿Cómo demuestra usted autoridad y poder dentro de su empresa?</b>	Considero de manera personal que la autoridad siempre se la demuestra con el ejemplo no hay que definir ciertos temas autoridad es necesario dentro de las empresas entonces siempre que nosotros tenemos que exigir algo primero dar el ejemplo siempre eso es lo fundamental para poder exigir algo nosotros cuando no somos capaces de cumplir con directrices propias mucho menos vamos a poder exigir a los demás considero creo que eso no sería factible al menos de mi punto de vista.
<b>¿Cómo cree usted que impacta el empoderamiento de los colaboradores en la cultura o el entorno de trabajo?</b>	Dentro de la cultura organizacional es importante el empoderamiento porque esta herramienta pues nos da la capacidad de gestionar y resolver problemas que son diarios si entonces en base a las necesidades que nosotros vamos generando he o nuevas cuestiones o nuevos problemas que las podemos encontrar en el entorno diario el empoderamiento pues cuando está bien enfocado ya nos da esa posibilidad de poder nosotros entender el porqué, como, cuando y donde entonces eso nos ayuda a resolver problemas que a veces sin esta herramienta pues no lo podríamos hacer.
<b>¿Cómo describiría usted un departamento de trabajo, donde fomente el empoderamiento?</b>	Haber nosotros aquí es nuestro giro de negocio en realidad verdad es una empresa que se encarga de la distribución y venta de fármacos no cierto el empoderamiento desde nuestro punto de vista en nuestro giro de negocio es conocer los productos por ejemplo ciertos entonces una persona que no conozca un producto no lo puede vender no puede asesorar entonces el empoderamiento desde nuestro negocio tiene que ir enfocado al conocimiento.
<b>¿Manifieste un momento en el que exhibió empoderamiento en su empresa?</b>	Nosotros como le había dicho hace un par de años no estaba el departamento de talento humano en realidad no estaba robusto como se encuentra ahora entonces todo una vez que se genera la necesidad institucional una vez que se genera la necesidad también se genera el compromiso digamos por parte de las gerencias de robustecer el departamento y fue como que hemos involucrado a algunas personas a este departamento entonces uno de nuestros objetivos era tener claro las reglas dentro de la empresa si bien es cierto antes ya se encontraba un

**¿Cómo conduce usted a sus colaboradores en situaciones difíciles?**

reglamento interno de trabajo este estaba enfocado en el año 2019 cuando la empresa tenía la cuarta parte de personal y de farmacias que actualmente tenemos ahora entonces he como un primer punto de apoyo para hacer la gestión se tomó la decisión de actualizar el reglamento interno y hacerlo en base a nuestras necesidades actuales entonces de esa manera nosotros también vamos demostrando digamos el tema de nuestra gestión y obviamente con esa herramienta también es un plus para el tema del empoderamiento y la información que tenga clara todo personal a través de los procesos que realizamos diariamente.

Siempre nosotros tenemos que analizar los beneficios o los costos ya sean estos llámense costos económicos o a veces costos personales que tengamos que asumir por alguna decisión que tenemos que tomar en realidad en la empresa privada todos tenemos que enfocarnos a los resultados llegar en las metas y esas metas las van a exigir realizar cierto sacrificio puede ser sacrificio digamos personal en un fin de semana que toca trabajar o sacrificio diario un poco más de tiempo dedicarle al trabajo entonces esas decisiones son abiertas son diarias más personales que institucionales.

**¿Cómo maneja usted la presión de trabajo dentro de toda su empresa?**

Como jefe de talento humano voy a tener un nivel de presión puede estar encreciéndola y voy a tener un nivel de presión que como la dosifico digamos en mi caso siempre trato de resolver los problemas importantes primero y luego los urgentes y los demás ya pues los vamos haciendo a través del día a día pero no dejar pendiente mucho tiempo si porque si lo dejamos por mucho tiempo nos va generar un problema un cuello de botella entonces cuando me refiero a resolver problemas los últimos que no son de vital importancia los gestiono en máximo unas 24 a 48 horas máximo no pasamos tiempo entonces yo se que ya no dejo ningún pendiente ni tampoco vengo arrastrando problemas de semanas o peor de meses anteriores vamos asumiendo los temas a diario.

**¿Nos puede comentar alguna anécdota en la que allá tomado una decisión difícil como Jefe de Talento Humano?**

Agotamos todos los canales de comunicación fue digamos primero fue verbal escrito entonces no hubo como hacer el tema ya se fue a otro plano ya empezó a no había concentración delante de los clientes de pronto ellos no lo ven llegaba a tiempo, pero daba una pésima imagen si yo tengo una reputación laboral no vienen ni aquí ni allá si yo tengo un buen criterio soy una persona respetuosa eso es parte de nuestra misión tenemos que respetar y repotenciar

**¿Usted como responsable de talento humano, describa las cualidades que debe de tener su puesto de trabajo?**

Desde mi punto de vista tiene que ser demasiado empática un alto responsabilidad que más le puedo decir siempre estar puesto bueno sano eso no significa demostrar debilidad es la columna vertebral de esta empresa usted va hacer una buena selección de personal cuando la gente se desvincula la gente debe estar bien clara y resolución de problemas

**¿Puede argumentar con un ejemplo de cómo sus colaboradores tengan sentido de inclusión dentro de su empresa?**

Nosotros dentro de nuestros procesos vamos contratando a personas que tienen discapacidad en nuestro departamento ingreso a la bodega porque no se sentía muy cómodo indiferentemente estuvo trabajando un par de meses el carácter de él es muy suave tuvo un conflicto con una compañera nosotros tenemos que ser un poco empático no dar falsas expectativas se estaba estructurando el departamento se pidió el cambio para nuestro departamento está realizando siento que fue un cambio muy

---

bueno para el resolver problemas llevar el archivo y tiene que tenerlo al día el módulo de asistencias el sistema biométrico y se sienta bien que en definitiva le puede servir en este trabajo y también para otros este año yo pienso que es primordial el

---

**Nota:** Entrevista se llevó a cabo en las oficinas del departamento de talento humano de Farmacias Cuxibamba Ltda., ubicada en la matriz: Casa Matilde Maurat, calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## **Análisis de la entrevista 2**

La entrevista realizada al Economista César Constante Jefe de Talento nos menciona, un concepto diferente acerca del empoderamiento lo cual nos menciona que mantienen como una estrategia no solo comercial sino también que ayuda a nivel personal a todos los colaboradores y nos comenta cómo estuvo la empresa hace un par de años cuando el departamento de talento humano se formalizó y como empezó a utilizar este tema de empoderamiento a su personal de trabajo además nos indica que la autoridad es necesaria en una empresa siempre y cuando se la demuestra con el ejemplo, no se puede exigir al personal algo que no se demuestra. Además, nos manifiesta que el empoderamiento es una herramienta que nos da la capacidad de gestionar y resolver problemas en la vida diaria, lo cual es importante que el personal de talento humano sepa manejar los problemas por lo que están en cargo de todos los trabajadores y se necesita de personas capacitadas y con experiencia para poder tomar las decisiones correctas. Nos mencionó también que al momento de manejar la presión trata de resolver los problemas importantes primero, luego los urgentes y los demás se van resolviendo a través del día a día. Menciona que antes de tomar una decisión difícil mediante la desvinculación de un colaborador, se agotan todos los canales de comunicación ya sea verbal y escrito. Para concluir nos conversó que para que los colaboradores tengan un sentido de inclusión contrata a personal con discapacidad para el departamento de bodega y si no se sienten bien en su área de trabajo se trata de ser empático con ellos y se los puede asignar a otro departamento, esto ha funcionado con diferentes trabajadores donde ahora trabajan y se sienten bien en sus puestos asignados.

### Entrevista 3

**Tabla 5**

*Entrevista Gerente General de Farmacias Cuxibamba.*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	<b>Yovanni Palacios</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Gerente General de Farmacias Cuxibamba.
<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>
<b>¿Usted conoce el concepto de empoderamiento para el personal?</b>	Como gerente general estoy muy familiarizado con el concepto creo firmemente en el empoderamiento del personal como una forma de fomentar un entorno de trabajo positivo y productivo. Además, que es importante que los empleados tengan la libertad y el apoyo para tomar decisiones y asumir responsabilidades para su trabajo, siempre y cuando estén capacitados para hacerlo
<b>¿Cómo demuestra usted autoridad y poder dentro de su empresa?</b>	Creo que la demostración efectiva de autoridad y poder la demuestro teniendo una visión clara, liderazgo, toma de decisiones justas así como también una comunicación abierta y transparente.
<b>¿Cómo cree usted que impacta el empoderamiento de los colaboradores en la cultura o el entorno de trabajo?</b>	Puede tener un impacto significativo, cuando se empodera a los colaboradores, se les da la oportunidad de tener un mayor control y responsabilidad sobre su trabajo. Esto puede llevar a un mayor compromiso con la empresa. Además, que el empoderamiento puede fomentar una cultura de confianza y transparencia dentro de la empresa.
<b>¿Cómo describiría usted un departamento de trabajo, donde fomente el empoderamiento?</b>	Para mí un departamento de trabajo que fomente el empoderamiento sería aquel en el que los empleados se sienten valorados y respetados, además de actuar de manera autónoma dentro de sus roles y responsabilidades.
<b>¿Manifieste un momento en el que exhibió empoderamiento en su empresa?</b>	Pues se manifiesta en todos los departamentos cuando se asigna a cada jefe de departamento la responsabilidad y la autoridad de tomar las decisiones mientras yo ofrezco mi orientación y apoyo si es necesario, al hacer esto demuestro confianza en las habilidades además que brindo al empleado de crecer y desarrollarse en su área en la que pertenece.
<b>¿Cómo conduce usted a sus colaboradores en situaciones difíciles?</b>	Es importante ser un líder que está disponible y accesible para sus colaboradores, ofreciendo apoyo y orientación además hay que ser empático y comprensivo con los colaboradores que están pasando por situaciones difíciles y escuchar sus preocupaciones.
<b>¿Cómo maneja usted la presión de trabajo dentro de toda su empresa?</b>	Es común enfrentarse a una gran cantidad de presión y estrés debido a las responsabilidades y expectativas que recaen sobre uno. En la que me centro en establecer prioridades claras y enfocarme en lo que es más importante para la empresa en ese momento.
<b>¿Nos puede comentar alguna anécdota en la que allá tomado</b>	En una ocasión, como Gerente General de una empresa, me enfrenté a la difícil decisión de despedir a uno de nuestros

<b>una decisión difícil como Gerente General?</b>	empleados de mayor antigüedad. A pesar de que este empleado había sido un miembro valioso y dedicado de nuestro equipo durante muchos años, habían surgido ciertos problemas en su desempeño que afectaban negativamente a la empresa, a veces es necesario hacerlo para garantizar que la empresa siga prosperando.
<b>¿Usted como Gerente General, describa las cualidades que debe de tener su puesto de trabajo?</b>	Debe ser un líder efectivo, un estratega sólido y un administrador competente que pueda llevar a la empresa al éxito. Cabe recalcar que cada persona tiene sus habilidades en las que se destaque más.
<b>¿Puede argumentar con un ejemplo de cómo sus colaboradores tengan sentido de inclusión dentro de su empresa?</b>	Se fomenta el sentido de inclusión en las políticas de la empresa y prácticas inclusivas, también fomentando la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y valorando su trabajo.

*Nota:* Entrevista se llevó a cabo en las oficinas del departamento de talento humano de Farmacias Cuxibamba Ltda., ubicada en la matriz: Casa Matilde Maurat, calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío. Elaborado por: Maurat, K., 2023

### **Análisis de entrevista 3.**

La entrevista realizada al Gerente General, Yovanni Palacios analizamos que en la pregunta realizada sobre si conocía el concepto de empoderamiento para el personal nos mencionó que cree firmemente en el empoderamiento como una forma de fomentar un entorno de trabajo positivo y productivo, también nos dijo que es importante que los empleados tengan libertad y el apoyo para tomar decisiones siempre y cuando estén capacitados, con esta respuesta nos da a conocer que tiene muchos conocimientos sobre el tema. Además, nos mencionó que para demostrar autoridad y poder dentro de su empresa, la demuestra teniendo una visión clara, liderazgo, toma de decisiones justas y una comunicación abierta y transparente, al analizar esto nos permite afirmar que es muy importante que haya liderazgo y comunicación en una empresa. En otra pregunta que se le realizó sobre cómo describiría un departamento de trabajo donde se fomente el empoderamiento, nos mencionó que sería aquel en que los empleados se sienten valorados y respetados, además de actuar de manera autónoma dentro de sus roles y responsabilidades. Por otra parte, nos menciona que, para conducir a los colaboradores en situaciones difíciles, es importante ser un líder que esté disponible y accesible para sus colaboradores, ofreciendo apoyo y orientación, también nos dice que para manejar la

presión se centra en establecer prioridades claras y se enfoca en lo que es más importante para la empresa en ese momento. Para finalizar nos menciona que una de las decisiones más difíciles en la que ha tomado fue al despedir a uno de sus empleados de mayor antigüedad debido a ciertos problemas en su desempeño que afectan negativamente a la empresa.

### ***11.2.2 Análisis De Resultados***

Los directivos de la empresa de Farmacias Cuxibamba tienen claro el concepto de empoderamiento dentro de la empresa y cuán importante es exhibirlo y demostrarlo a los colaboradores poniendo el ejemplo hacia los trabajadores es por ello que manifiestan que manejan la presión de trabajo haciendo sus trabajos a tiempo manteniendo el orden y control de todas sus actividades por otro lado trabajar en equipo es lo que más se destaca en esta empresa y que en situaciones difíciles se coincide que es la separación de un colaborador por no ejercer bien sus funciones y por otro lado exhiben el liderazgo como mejor cualidad para ejercer sus funciones.

### 11.3 Encuesta

En la presente fase se encuentra la tabulación de datos, la representación gráfica y el análisis de las encuestas aplicadas a los 274 colaboradores que trabajan en Farmacias Cuxibamba Ltda.

#### Género.

**Tabla 6**

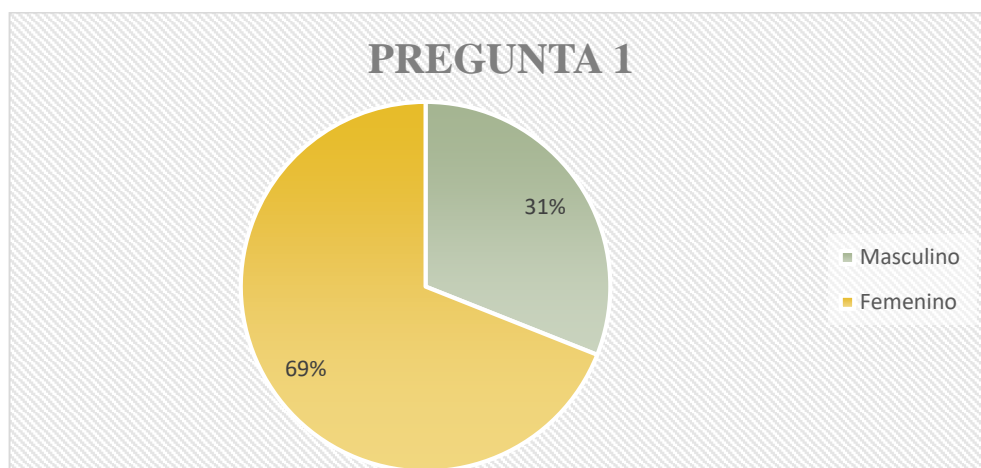
*Género.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	189	69%
Masculino	85	31 %
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 8**

*Género.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis Cuantitativo.** Del 100% de los encuestados, el 69% (189) de los colaboradores de Farmacias Cuxibamba Ltda. son de género femenino y el 31% (85) restante son género masculino.

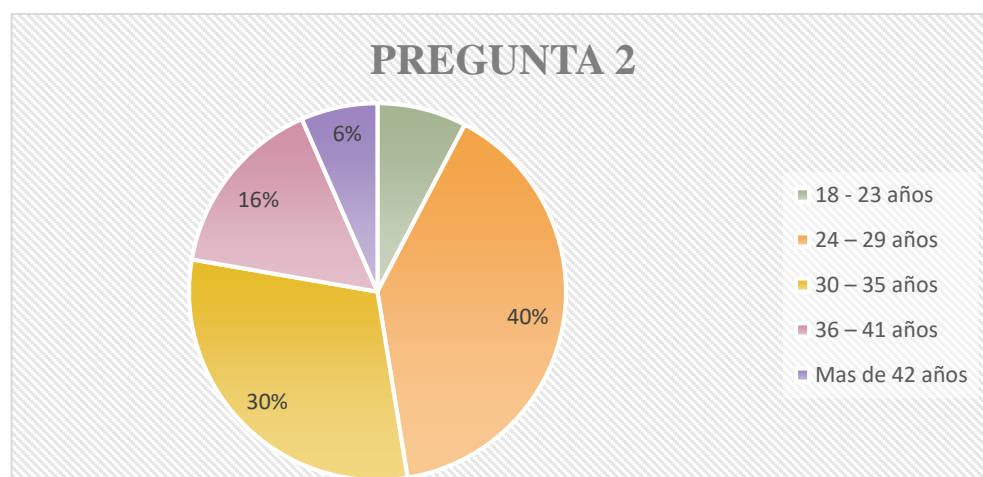
**Análisis cualitativo.** De los resultados obtenidos se observa que en Farmacias Cuxibamba la mayor parte de sus colaboradores son mujeres, y existe un bajo porcentaje de colaboradores. Estos resultados nos dan a conocer que las mujeres optan por trabajar en el ámbito farmacéutico.



**Edad.****Tabla 7***Edad.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23 años	21	8%
24 a 29 años	109	40%
30 a 35 años	83	30%
36 a 41 años	43	16%
Más de 42 años	18	6%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 9***Edad.*

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis Cuantitativo.** Del 100% de encuestados, el 40% están entre los 24 a 29 años, el 30% entre de 30 a 45 años; el 16% entre 36 a 41 años, el 8% entre de 18 a 23 años; y el 6% más de 42 años.

**Análisis cualitativo.** Se puede evidenciar que la mayor parte de colaboradores son adultos jóvenes y en menor porcentaje son personas adultas, pero con más experiencia en el negocio. Un dato importante de los resultados es que un bajo porcentaje, son demasiado jóvenes, es decir personas que empiezan su edad adulta se puede suponer que la empresa brinda oportunidades a personas que no tienen mucha experiencia en el área farmacéutica o en otra área.

**1. ¿En el ámbito personal usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones dentro de su trabajo?**

**Tabla 8**

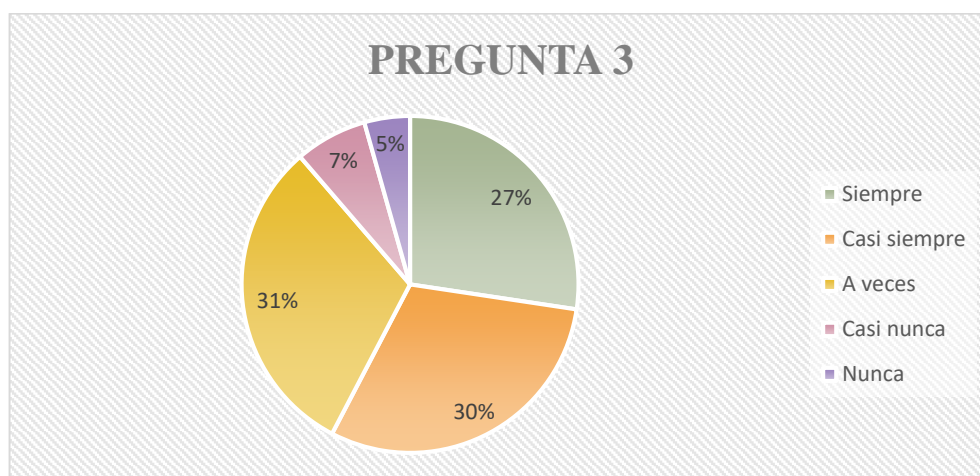
*Es tomado en cuenta para la toma de decisiones dentro de su trabajo.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	75	27%
Casi siempre	83	30 %
A veces	85	31%
Casi nunca	19	7%
Nunca	12	5%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 10**

*Es tomado en cuenta para la toma de decisiones dentro de su trabajo.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Los resultados obtenidos, dan a conocer que el 31% de los encuestados consideran que a veces son tomados en cuenta en la toma de decisiones, el 30% manifiestan que casi siempre, el 27% siempre, el 7% (19 personas) casi nunca y el 5% manifiestan que nunca son tomados en consideración en la toma de decisiones.

**Análisis cualitativo.** Se logra constatar que en Farmacias Cuxibamba se toma en cuenta a los trabajadores en la toma de decisiones. Esto nos hace suponer que la empresa necesita de la opinión de sus colaboradores para poder tomar mejores dediciones dentro de su empresa.

## 2. ¿Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo?

**Tabla 9**

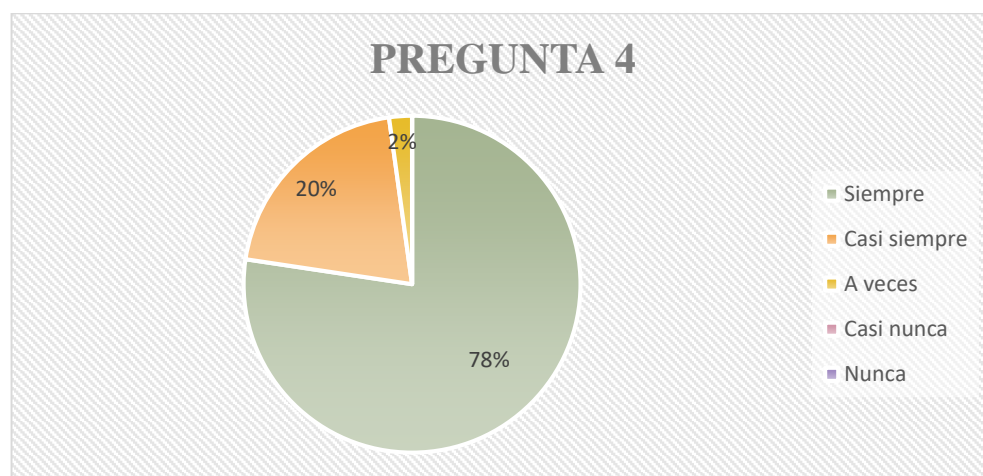
*Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	212	78%
Casi siempre	56	20 %
A veces	6	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 11**

*Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Se observa que el 78% de los encuestados considera que conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo, el 20% (56 personas) casi siempre y un 2% (6 personas) a veces mientras que un 0% (0 personas) casi nunca y 0% (0 personas) nunca.

**Análisis cualitativo.** En Farmacias Cuxibamba se puede deducir que un porcentaje considerable de los trabajadores conocen claramente sus funciones en su área de trabajo. Dando a entender que el departamento de talento humano se encarga de dictar las funciones a sus colaboradores de forma clara y eficiente.

### 3. ¿La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo?

**Tabla 10**

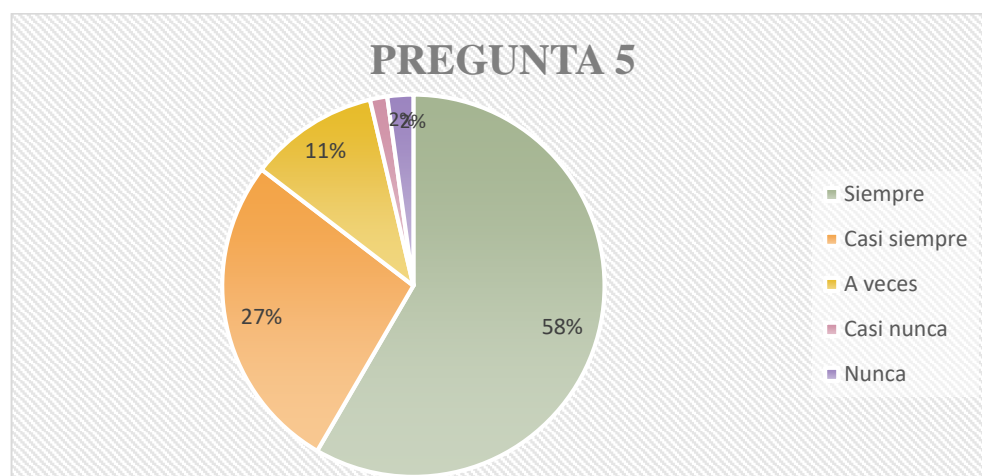
*La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	160	58%
Casi siempre	74	27 %
A veces	30	11%
Casi nunca	4	2%
Nunca	6	2%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 12**

*La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que el 58 % (160 personas) considera que siempre la empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo, el 27 % (74 personas) casi siempre, un 11% (30 personas) a veces y un 2% (4 personas) casi nunca y 2% (6 personas) nunca.

**Análisis cualitativo.** Se observa que una mayor parte de los colaboradores de Farmacias Cuxibamba, manifiesta que siempre la empresa indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo, mientras que un bajo

porcentaje nos dice que a veces; por otro lado un porcentaje menor nos dice que casi nunca y nunca, lo cual es un resultado curioso, hace suponer que la empresa indica claramente las funciones de los trabajadores de manera verbal pero debería indicarlas mayor mente de manera verbal y escrita, donde los colaboradores que no sepan cuáles son sus funciones puedan recurrir al documento escrito.

#### 4. ¿Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente?

**Tabla 11**

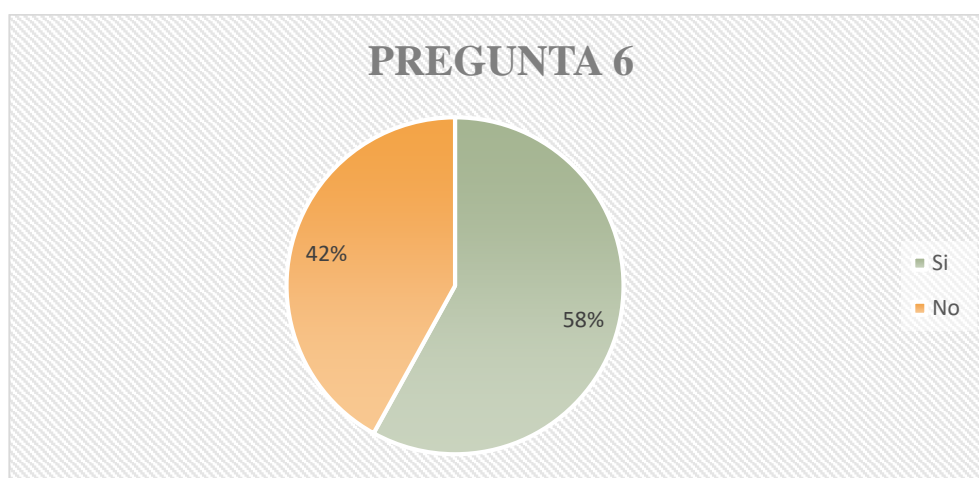
*Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	159	58%
No	115	42%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 13**

*Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que 58% (159 personas) considera que si está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente y el 42% (115 personas) no están de acuerdo con el salario que reciben mensualmente.

**Análisis cualitativo.** De acuerdo con los resultados obtenidos con relación al sueldo que percibe el personal que labora en la empresa Farmacias Cuxibamba, la mayoría de sus colaboradores manifiesta que están de acuerdo con su salario. Aunque una minoría no está de acuerdo, esto da a pensar que el personal cree que merece un salario más alto son aquellas que tienen mayor responsabilidad en la empresa. Cabe recalcar que un trabajador motivado por un salario económico alto logra producir y trabajar de una manera más eficiente.

## 5. ¿Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras por el trabajo culminado?

**Tabla 12**

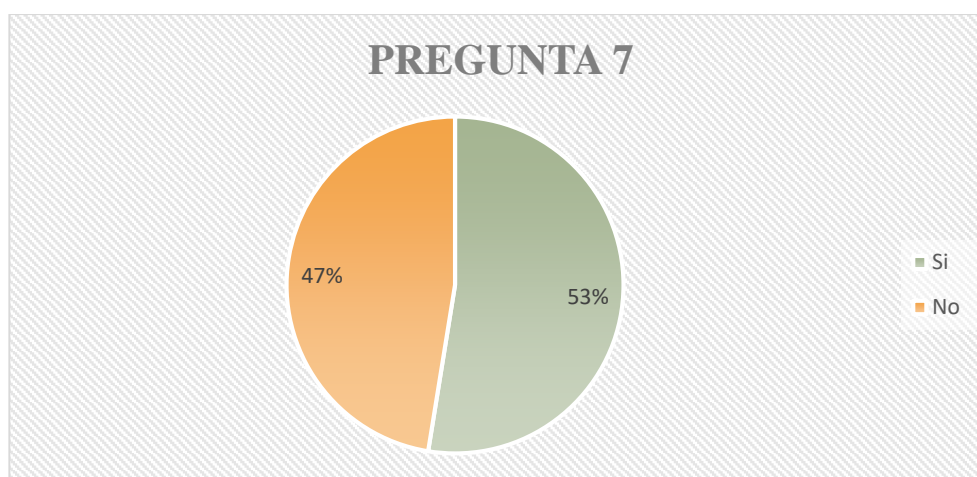
*Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	144	53%
No	130	47%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 14**

*Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que 53% (144 personas) considera que si está de acuerdo donde le otorgan actividades adicionales y que por su sacrificio le cancelan horas extras mientras que un gran porcentaje 47% (130 personas) responde lo contrario dando a un resultado negativo.

**Análisis cualitativo.** Un porcentaje superior por parte de los trabajadores de Farmacias Cuxibamba, considera que si le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras mientras que otra mitad discrepa que no les cancelan. Estos resultados son bastante comparativos por lo que se exhibe que al personal que se le otorga actividades adicionales le cancelan horas extras por su trabajo lo cual esto puede

demostrar inconformidad con los trabajadores, se debe tener presente el esfuerzo de los trabajadores y recompensarlos así sabrán que se valora el trabajo que hacen dentro de la organización, lo que se transforma en conformidad y así evitar a llegar a tener problemas legales.



## 6. ¿Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa?

**Tabla 13**

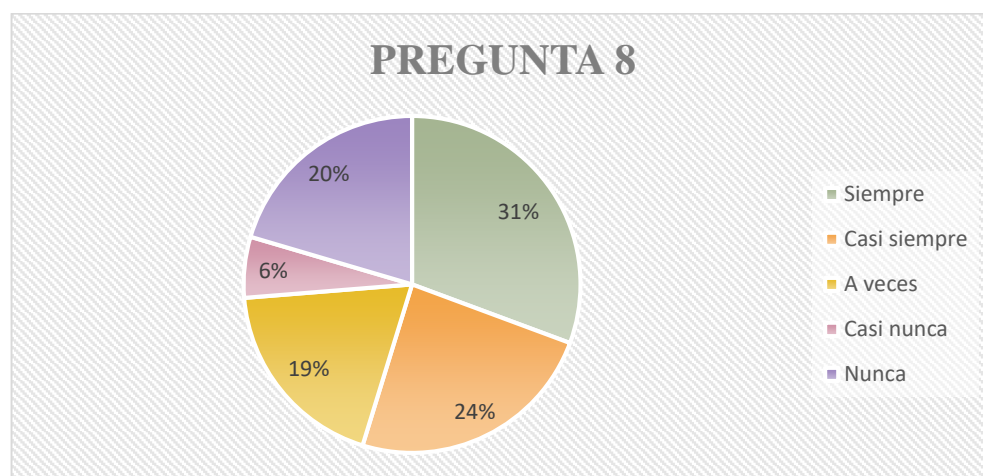
*Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	84	31%
Casi siempre	66	24%
A veces	52	19%
Casi nunca	16	6%
Nunca	56	20%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 15**

*Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que el 31 % (84 personas) considera que, existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa el 24 % (66 personas) casi siempre, un 20% (56 personas) manifiesta que nunca mientras que un 19% (52 personas) a veces y el 6% (16 personas) casi nunca.

**Análisis cualitativo.** Un porcentaje de empleados de Farmacias Cuxibamba considera, que existe incentivos económicos por los resultados que mantiene la empresa mientras que otro porcentaje argumenta que a veces, de otro lado un porcentaje nos dice

que casi nunca y nunca esto se debe a que, en la empresa los incentivos económicos se los dan al personal que ha cumplido con las metas de ventas, debido a esto se puede decir existe variedad de opiniones de los colaboradores.

## 7. ¿El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana?

**Tabla 14**

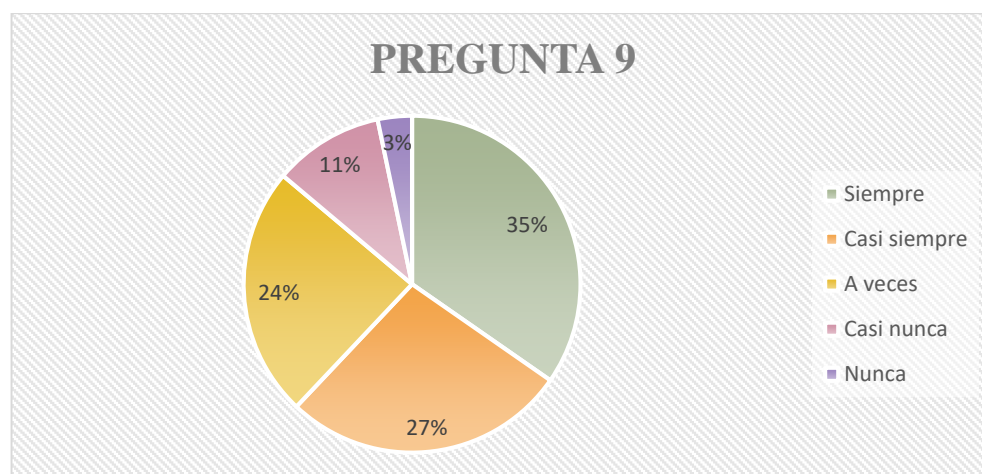
*El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	95	35%
<b>Casi siempre</b>	75	27%
<b>A veces</b>	66	24%
<b>Casi nunca</b>	29	11%
<b>Nunca</b>	9	3%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 16**

*El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** El 35 % (95 personas) considera que el horario de trabajo que realizan es flexible, el 27% (75 personas) casi siempre, un 24 % (66 personas) a veces mientras que un 11% (29 personas) casi nunca y 3% (9 personas) nunca.

**Análisis cualitativo.** Al analizar estos resultados obtenidos en Farmacias Cuxibamba podemos distinguir que un porcentaje mayor indica que los horarios de trabajo siempre son flexibles mientras un resultado inferior indica que a veces y otros que los horarios casi nunca y nunca son flexibles. Por lo que nos hace razonar que los horarios establecidos por la empresa están bien organizados y estructurados. Pero se debería hacer un análisis por el porcentaje que cree que los horarios no son flexibles.

## 8. ¿Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal y un mejor futuro profesional?

**Tabla 15**

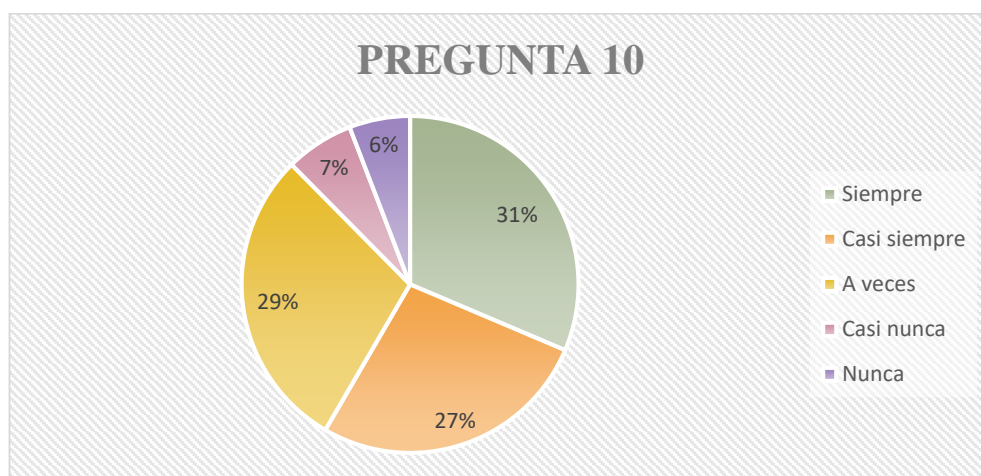
*Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	86	31%
Casi siempre	74	27%
A veces	80	29%
Casi nunca	18	7%
Nunca	16	6%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 17**

*Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** De acuerdo con la información obtenida, el 31% de los encuestados considera que siempre existen actividades que requieren que se capacite su intelecto, el 29% considera que a veces existen actividades que requieren que se capacite su intelecto, el 27% consideran que casi siempre existen actividades que requieren que se capacite su intelecto, el 7% consideran que casi nunca existen actividades que requieren que se capacite su intelecto y 6% consideran que nunca.

**Análisis cualitativo.** Se considera que si existen actividades donde se capacita el intelecto para la superación personal y un mejor futuro profesional, mientras que un

porcentaje inferior nos dice que a veces por lo que se puede interpretar que muy usualmente se capacita al personal por otro lado, un porcentaje bajo indica que casi nunca y nunca dando a conocer que no todo el personal es totalmente capacitado. Esto hace discrepar que la empresa le interesa que sus trabajadores mantengan un constante proceso de aprendizaje ya sea por el bien de sus colaboradores.

**9. ¿Usted sabía que el empowerment significa “empoderamiento” y sirve para tomar mejores decisiones dentro de una empresa, resolver un problema y dar potestad de hacer y deshacer según su criterio habilidades y competencias?**

**Tabla 16**

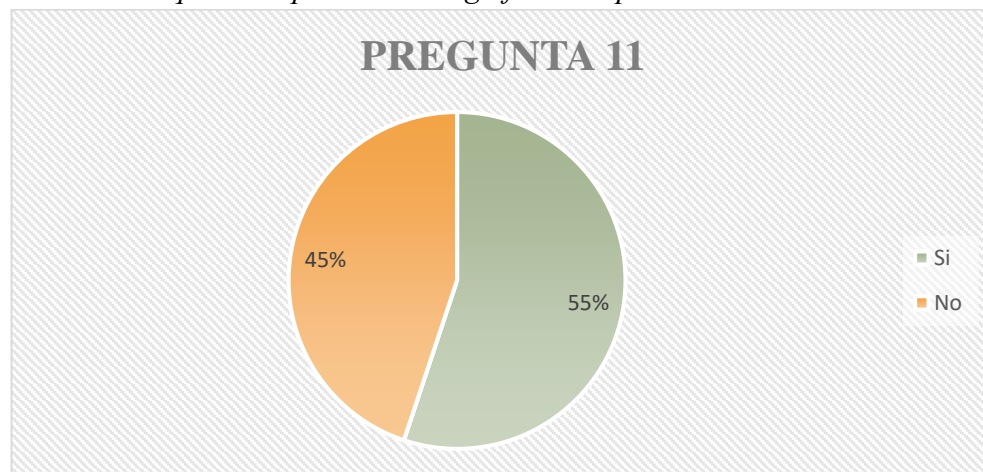
*Usted sabía que el empowerment significa “empoderamiento”*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	151	55%
No	123	45%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 18**

*Usted sabía que el empowerment significa “empoderamiento”*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que el 55% (151 personas) conoce el concepto de que es el “empowerment” mientras que el 45% (123 personas), no sabe sobre el tema mencionado.

**Análisis cualitativo.** En este resultado los colaboradores de Farmacias Cuxibamba conocen la conceptualización del empowerment, mientras que otra mitad no tiene conocimiento de lo antes mencionado, esto se debe a que estos temas en la actualidad son poco conocidos, por lo que unas personas desconocen de que trata.

**10. ¿Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023 para generar compromiso y mayor motivación e implicación en la empresa?**

**Tabla 17**

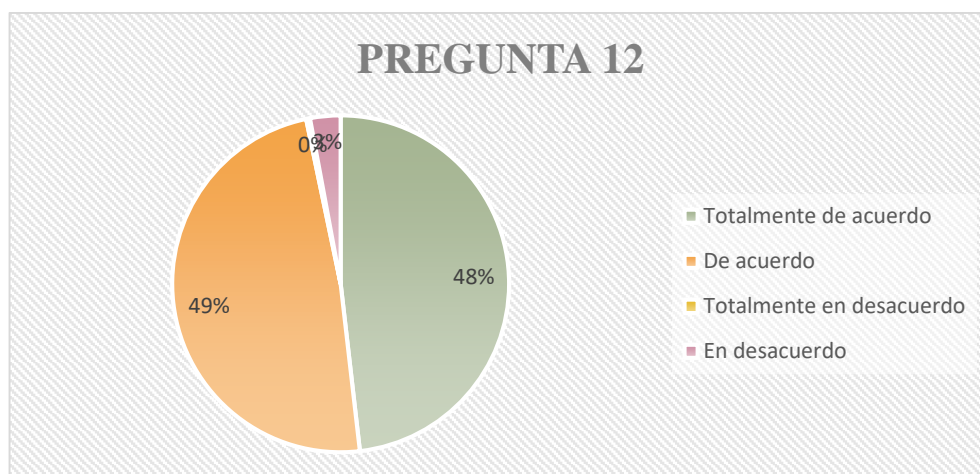
*Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	132	48%
De acuerdo	133	49%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	8	3%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 19**

*Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** De la información obtenida se observa que el 49% (133 personas) está de acuerdo en participar de un plan de empowerment, el 48 % (132 personas) totalmente de acuerdo, y el 3% (8 personas) en desacuerdo.

**Análisis cualitativo.** En Farmacias Cuxibamba podemos presentar un resultado superior indicando que estaría de acuerdo en participar en el plan de empowerment mientras que un porcentaje inferior, dice no estar de acuerdo en el tema, pero los resultados nos dan a entender que la mayoría de los colaboradores desearía participar de ello.

### 11. ¿Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba?

**Tabla 18**

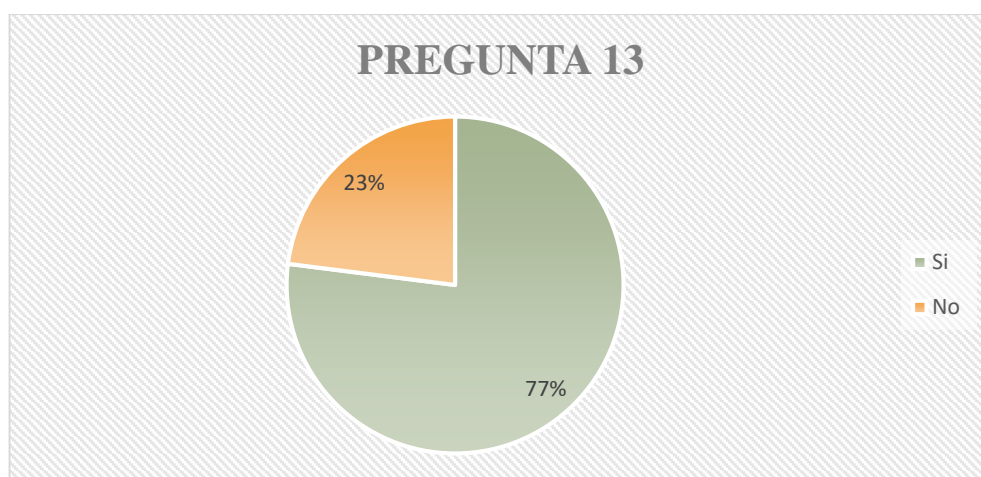
*Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	211	77%
No	63	23%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 20**

*Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de Farmacias Cuxibamba se observa que el 77% (221 personas) si desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal mientras que el 23% (63 personas) no están de acuerdo.

**Análisis cualitativo.** La mayor parte de los colaboradores desea liderar un equipo de trabajo mientras que un porcentaje muy bajo nos indica que no quieren liderar ningún equipo de trabajo. Estos resultados nos demuestran que hay un mayor número de personas con pensamiento de liderazgo mientras que otros no lo tienen o no les interesa.



**12. ¿Está de acuerdo que la empresa realice actividades donde capacite continuamente al personal?**

**Tabla 19**

*Está de acuerdo que se realice actividades donde capacite continuamente al personal.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	269	98%
No	5	2%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 21**

*Está de acuerdo que se realice actividades donde capacite continuamente al personal.*



*Nota:* Información obtenida de las encuestas aplicadas. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Análisis cuantitativo.** Del 100% de colaboradores encuestados de farmacias Cuxibamba se observa que el 98 % (269 personas), está de acuerdo que la empresa realice actividades donde capacite continuamente al personal mientras que un 2% (5 personas) no está de acuerdo.

**Análisis cualitativo.** Se demuestra que en la empresa de Farmacias Cuxibamba casi el total de los colaboradores está de acuerdo que la empresa realice actividades donde capacite continuamente al personal, ya que estas capacitaciones aportan mucho a los colaboradores y esta a su vez hace que el personal este en preparación continua para el crecimiento personal y profesional.

## 12 Propuesta De Acción

### 12.1 Introducción

Hoy en día muchas organizaciones buscan crecer y resaltar en las localidades que se encuentren con el fin de satisfacer las necesidades a sus clientes con servicios que ofrecen, es por ello que, se debe hacer un frente ante las situaciones que puedan presentarse en las empresas ya que siempre se encuentran en cambios por el entorno global he ahí es que se presenta el concepto de empowerment en la gestión administrativa.

El presente proyecto investigativo da a conocer cuán importante es el empoderamiento dentro de las organizaciones y en la gestión administrativa, conllevando a maximizar la capacidad de los recursos de gestión de talento humano y aplicarla como mejora de actividades para cumplir cada uno de los objetivos que se establecen en la empresa, así como capacitar para generar poder, autoridad y transmitir ese sentimiento de pertenencia que son dueños de su propio trabajo.

El presente plan de empowerment, busca la participación de toda la organización para trabajar en grupos que compartan el liderazgo, así mismo mejorar la calidad del desempeño y el proceso de formación, además proporciona ideas y estrategias del negocio puesto que para ello se necesita que la empresa implemente esta teoría en el área de talento humano, para tener un mejor control con sus colaboradores pues para ello se tiene que dirigir y delegar obligaciones importantes dentro de la empresa.

## **12.2 Presentación**

La presente propuesta de plan de empowerment, se integra a base de estrategias que aporten y ayuden a cumplir los objetivos planteados, como la productividad de la organización, así como actividades que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores y les permitan descubrir sus competencias, cabe mencionar que los recursos económicos serán de gran utilidad y ayuda para la inversión de su mejor recurso humano, también herramientas tecnológicas donde se utilizarán para realizar todo lo antes expuesto donde existen tiempos que la empresa pueda dar paso al momento de legalizar e invertir en sus colaboradores y lo importante también es el presupuesto donde el responsable y directivo de la organización pueda ejecutarlo en un tiempo determinado y de esta manera los colaboradores se sientan identificados de la preocupación de la empresa, creando un sentido de inclusión y pertenencia.

El objetivo de la presente propuesta consiste: en hacer énfasis a los colaboradores donde el departamento de talento humano trabajara, velará e innovara nuevos retos a su personal, priorizando fortalecer sus conocimientos, habilidades y competencias en los procesos internos de la empresa, donde se involucre en su totalidad a los trabajadores para conseguir los objetivos planteados y obtener buenos resultados por la realización de cada uno de estos de la misma manera el crecimiento tanto personal como profesional para poder desenvolver un buen rendimiento en la empresa y a su vez el posicionamiento alcanzado gracias al compromiso de cada uno de los colaboradores que estén prestos para cumplir estos retos que se proyecte, esto se lo hace con la finalidad de crear nuevas estrategias, actividades para sacar adelante a la compañía de Farmacias Cuxibamba.

## **12.3 Beneficiarios**

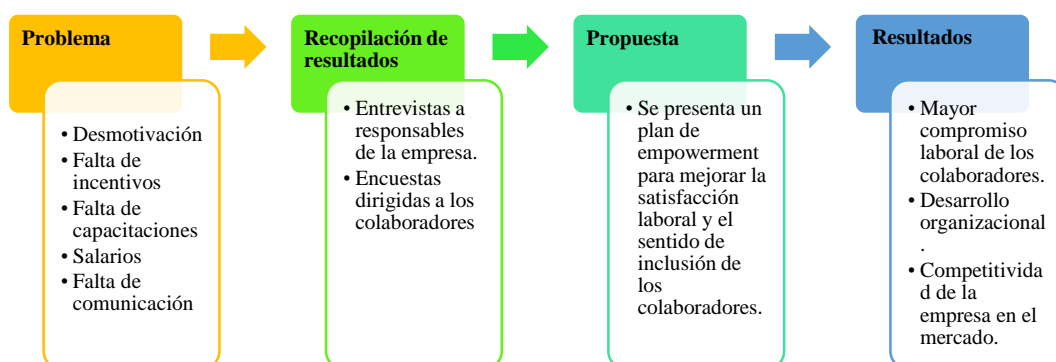
A continuación, se indica los principales beneficiarios de nuestro proyecto de investigación:

**Tabla 20***Beneficiarios del proyecto investigado.*

Beneficiarios		
Tipos de beneficiarios	A quien está dirigido	Alcance
<b>Beneficiarios directos</b>	Colaboradores de la empresa Farmacias Cuxibamba.	Está dirigido a 274 colaboradores.
<b>Beneficiarios indirectos</b>	Empresas privadas del cantón Loja. Estudiantes de la carrera de Gestión Del Talento Humano	Población de Loja 214.855 habitantes.

*Nota:* La presente tabla indica a quien está dirigido el proyecto investigativo. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 12.4 Estructura

**Figura 22***Flujograma de resultados de proyecto investigativo*

*Nota:* Resultados del proyecto investigativo de Farmacias Cuxibamba. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 12.5 Documento presentado



### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

#### PLAN DE EMPOWERMENT



Katherine Del Cisne Maurat Chamba

**Autora**

**LOJA – ECUADOR**

## 1. Ficha Técnica

### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**Rectora**

Ing. Paulina Alemania Martínez Vega, Mgs.

**Vicerrectora Académica**

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

**Coordinadora de Carrera**

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

**Director de Titulación**

Katherine del Cisne Maurat Chamba

**Autora**

### TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Loja – Ecuador

Abril 2023

## 2. Índice de contenidos

1. Ficha Técnica.....	99
2. Índice De Contenidos .....	100
3. Presentación De La Empresa .....	101
4. Organigrama De La Empresa Farmacias Cuxibamba Ltda. ....	102
5. Glosario De Contenidos.....	103
6. Marco Legal.....	105
7. Diagnóstico De La Empresa .....	107
8. Propuesta De Acción .....	109
9. Matriz de Competencias .....	111
10. Cronograma de Actividades .....	132
11. Presupuesto.....	133
12. Conclusiones.....	135
13. Recomendaciones.....	136
14. Resultados Esperados .....	137
15. Contraportada .....	138

### 3 Presentación de la empresa

Don Yovanni Palacios Soto gerente general de Farmacias Cuxibamba quien desempeña sus labores acertadamente día tras día acompañado de su señora esposa Lida Vega Elizalde gerente comercial de la misma empresa pues ellos son una pareja de esposos que trabajan en conjunto manteniendo vivo e intacto su amor por muchos años de matrimonio tienen una grande familia numerosa esto pues les ha permitido ser un equipo donde su esposa demuestra ser un complemento primordial con grandes ideas emprendedoras pues en el año 1999 apostaron por el sector farmacéutico, adquirieron juntos una pequeña farmacia fruto de muchos esfuerzos su primera sucursal la ubicaron en la avenida Pío Jaramillo Alvarado en Loja los pedidos que realizaban en un inicio eran modestos a comparación de hoy en día que son pedidos grandes y vultuosos para la distribución de cada una de sus sucursales.

Así nació la primera Farmacia Cuxibamba y un nuevo concepto de atención, sus objetivos y metas siguen siendo grandes donde se proyectan a reabrir más Farmacias Cuxibamba en todo el país, su misión y visión es llevar bienestar y servicio a todos los lugares donde se necesiten medicinas, pues la demanda es muy buena. Más de 20 años de trabajo intenso, Yovanni y Lida encabezan una familia de más de 500 trabajadores directos, y más de 90 farmacias distribuidas a nivel nacional. Su meta consiste en ofrecer más trabajo a personas que estén dispuestas y capacitadas en trabajar en esta rama farmacéutica, pues sus precios y descuentos son los mejores “La salud no tiene precio, pero si descuento” dice su slogan. Farmacias Cuxibamba es la cadena líder en el sector. Su nombre se ha convertido en un referente para los lojanos y así se piensa seguir dando a conocer esta prestigiosa empresa en todo el país.

**Misión:** Contribuir con la comunidad a través de productos y servicios de farmacia, bienestar y belleza, garantizando atención de calidad.

**Visión:** Ser la primera opción de la comunidad, en cadenas de farmacias a nivel nacional, priorizando el servicio de atención al cliente.

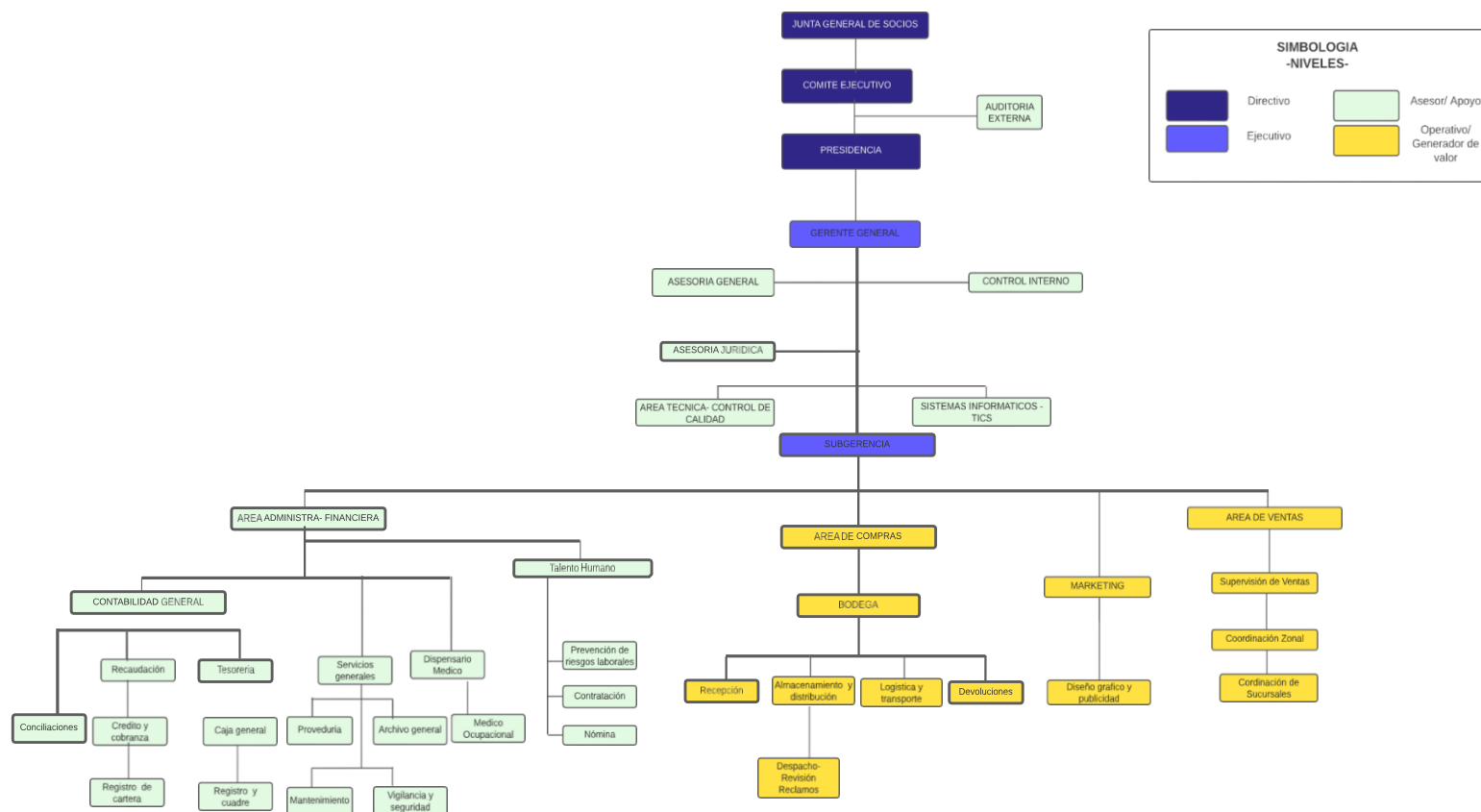
**Valores:** Respeto, responsabilidad, honestidad y lealtad



#### 4 Organigrama de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda.

**Figura 23**

*Organigrama de la empresa*



**Nota.** Distribución funcional de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda. Fuente: Farmacias Cuxibamba, 2022..

## 5 Glosario de contenidos

### A

**Administrativo.** Persona empleada en la administración de alguna entidad.

**Autoridad.** Poder que gobierna o ejerce el mando, de hecho, o de derecho.

### B

**Beneficio.** Bien que se hace o se recibe

**Bienestar.** Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien.

**Brindar.** Ofrecer a alguien algo, especialmente una oportunidad o un provecho.

### C

**Comprometidos.** Que implica riesgo, dificultad o peligro.

**Competencias.** Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

**Colaboradores.** Compañero en la formación de alguna obra, especialmente literaria.

**Confianza.** Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

**Conocimientos.** Entendimiento, inteligencia, razón natural

**Cuantitativos.** Perteneciente o relativo a la cantidad

### D

**Demandas.** Petición que el litigante que inicia un proceso formula y justifica en el juicio.

### E

**Empoderamiento.** Acción y efecto de empoderar hacer poderoso a un desfavorecido.

**Empresa.** Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

### F

**Farmacia.** Ciencia que enseña a preparar y combinar productos naturales o artificiales como remedios de las enfermedades, o para conservar la salud.

### H

**Habilidades.** Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc.

### I

**Incentivos.** Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos

## L

**Lealtad.** Cualidad de leal

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

**Logro.** Ganancia o lucro excesivo

## M

**Medicamentos.** Sustancia que, administrada interior o exteriormente a un organismo animal, sirve para prevenir, curar o aliviar la enfermedad y corregir o reparar las secuelas de esta

**Motivación.** Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona

## O

**Organización.** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines **Fuente especificada no válida..**

**Oportunidad.** Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo

**Fuente especificada no válida..**

**Optimizar.** Buscar la mejor manera de realizar una actividad

## P

**Plan.** Intención, proyecto

**Pertenencia.** Relación de una cosa con quien tiene derecho a ella

## R

**Recopilar.** Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas, especialmente escritos literarios

**Rendimiento.** Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo

## T

**Trabajo.** Ocupación retribuida

## 6 Marco legal

### Normativa legal código de trabajo

**Art. 52.-** De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

Reformado por el Art. 13 de la Ley s/n, R.O. 1008-S, 19-V-2017). - Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio del Trabajo, en el ámbito de su competencia;

Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;

Reformado por el Art. 13 de la Ley s/n, R.O. 1008-S, 19-V-2017). - Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional.

### Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-223

Que, el artículo 137 del citado Reglamento General determina que, para la administración del desarrollo institucional, las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos; y que, para el efecto, aplicarán la norma para el diseño, rediseño e implementación de las estructuras organizacionales que emita el Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 501 de 22 de diciembre de 2018, establece: “El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular el proceso de diseño institucional, el mismo que incluye la creación, modificación o la supresión de las entidades e instancias de la Función Ejecutiva, así como los lineamientos para su correcta implementación”;

Que, mediante Resolución del Ministerio del Trabajo Nro. MRL-FI-2010-000033, de 10 de marzo de 2010, publicado en Registro Oficial Suplemento Nro. 152 de 17 de marzo de 2010, se emitió el procedimiento a aplicarse en los procesos de diseño, rediseño e implementación de estructuras organizacionales.

## 7 Diagnóstico De La Empresa

Hoy en día Farmacias Cuxibamba como una empresa privada se encuentra en la actual situación en base a las encuesta y entrevistas aplicadas dentro de la organización se puede evidenciar que cuenta con más de 40 Farmacias a nivel del cantón Loja de ahí a nivel nacional cuenta con más de 90 farmacias.

En la parte interna de la organización actualmente se maneja con centenares de trabajadores, pero nuestra muestra es de 274 colaboradores a nivel del cantón Loja un personal que se requiere que sean personas aptas y capacitadas ya que el 65% del personal son personas que poseen el título de tercer nivel y el resto el grado de bachilleres.

Además de ello, los colaboradores de Farmacias Cuxibamba se logró evidenciar en las encuestas aplicadas, no ser tomados en cuenta en la toma de decisiones dentro de la empresa así mismo se sienten desmotivados con sus salarios mensuales, del mismo modo los pagos de sus horas extras asignadas no son canceladas, puesto que esto genera desmotivación, fuga de personal y un retraso en el cumplimiento de sus metas.

Por otro lado, nos comentan que conocen claramente cuáles son sus funciones en su área de trabajo y que si existen incentivos económicos otorgados a los trabajadores así mismo se evidencia que si existen actividades donde capaciten su intelecto y desean liderar un equipo de trabajo en las farmacias como coordinadores y solicitan que la empresa realice actividades donde capacite continuamente al personal.

En las entrevistas realizadas a los directivos de distintas áreas, nos comentaron que el empoderamiento que mantienen dentro de la empresa no solo es una estrategia comercial sino también que ayuda a nivel personal a todos los colaboradores de Farmacias Cuxibamba a través de las gestiones ya que hace un par de años cuando ya se consolido de una manera más formal el departamento de talento humano pues se ha empezado de cierta manera ya a dar este ítem adicional al personal.

Conversamos de la decisión más difícil que hayan tenido que realizar, todos coincidieron que es tomar la decisión de la desvinculación de los trabajadores, donde por errores o circunstancias de índoles personal les ha costado su estabilidad laboral.

En el ámbito farmacéutico se necesita, saber la rama de medicamentos a la hora de vender y despachar bien, para que se pueda ofrecer un mejor servicio de calidad y excelencia a la ciudadanía del cantón Loja.

A continuación, se presenta las ventajas y desventajas que se evidencia dentro de Farmacias Cuxibamba, expuestas en la tabla 21.

**Tabla 21**

*Ventajas y Desventajas del empowerment.*

<b>Cuadro Comparativo</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la empresa.</li> <li>• Mayor compromiso por parte de todos los colaboradores para que se pueda trabajar en conjunto y se cumplan los objetivos proyectados.</li> <li>• Mejor producción e ingresos a la empresa por los buenos resultados obtenidos.</li> <li>• Dar siempre la prioridad y atención al cliente.</li> <li>• Mejor manejo de la marca de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación por parte de los colaboradores.</li> <li>• Menos compromiso y esto no permite cumplir a cabalidad los objetivos planteados.</li> <li>• La producción puede ser baja ya que repercute a los trabajadores y esto puede ser detonantes de no cumplir las actividades.</li> <li>• Si no se capacita existirán vacíos a los trabajadores que puedan afectar a la empresa.</li> <li>• No cumplir las expectativas de los clientes.</li> </ul>

**Nota:** Lo que le beneficia a la empresa de Farmacias Cuxibamba Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 8 Propuesta De Acción

**Tabla 22**

*Matriz Del Plan De Empowerment*

Área o Departamento	Objetivo Estratégico	Indicadores	Meta	Actividad	Tiempo	Medio De Verificación
<b>Área comercial de Farmacias Cuxibamba</b>	Implementar incentivos emocionales para un mejor desenvolvimiento de los colaboradores con el fin de aumentar la productividad, motivación y el compromiso con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de regalos materiales</li> <li>Otorgar libre el día de cumpleaños.</li> <li>Cena familiar</li> <li>Viaje dentro del país.</li> </ul>	Incentivar a los colaboradores a incrementar sus ventas para alcanzar los cupos establecidos a cambio de recibir beneficios personales.	Reconocer a los mejores vendedores con un salario emocional ante la distinguida empresa.	1 mes	Incentivos expuestos, fotografías de los mejores vendedores, evidencias de regalos materiales.
<b>Área Operativa de Farmacias Cuxibamba</b>	Desarrollar un plan de movilidad para retener y evitar la rotación de personal y así motivar a los trabajadores a cumplir con los objetivos alcanzados por parte de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traslado</li> <li>Desarrollo intelectual</li> <li>Comprometidos con la organización</li> <li>Mejor desempeño</li> <li>Aprender nuevas estrategias de mercado</li> </ul>	Colaboradores empoderados y comprometidos a la organización.	Plan de movilidad en nuestro país donde se pueda inducir y aprender nuevas actividades, estrategias conocimientos y competencias de trabajo para que puedan ser implementadas en el área de bodega.	6 meses	Transporte, documentos firmados que abalen la veracidad, convenio con la empresa, registro de asistencia, actividades a realizar, videos y fotografías.



<b>Área de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba</b>	Establecer convenios con instituciones y universidades mediante acuerdos firmados con establecimientos educativos para que los colaboradores puedan alcanzar una carrera profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Universidad</li> </ul>	Incentivar al personal a desarrollarse profesionalmente, continuando con sus estudios de tercer y cuarto nivel académico.	Convenios con Institutos Tecnológicos y Universidades de la Ciudad de Loja.	2 años	Documentación firmada, cheques, fotografías, título académico, convenio con institución universitaria.
<b>Área Administrativa de Farmacias Cuxibamba</b>	Realizar un plan de menciones dentro de la empresa para incentivar el cumplimiento de trabajo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo material</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Desarrollo emocional</li> <li>• Permanencia dentro de la organización</li> </ul>	Evitar la fuga y rotación de personal con el fin de retener a los colaboradores destacando su esfuerzo dentro de la organización.	Elaborar un plan de menciones por antigüedad de trabajo por su permanencia y estabilidad dentro en la empresa y a su vez hacer partícipe a toda la empresa de festejar por lo alto los años de aniversario que cumple la empresa.	1 año	Placas de reconocimientos, regalos materiales, fotografías, videos.

**Nota:** Matriz propuesta de incentivos a la empresa de Farmacias Cuxibamba. Elaborado por: Maurat, K., 2023..

## 9 Matriz de Competencias

### 9.1 Perspectiva 1 (Plan de Incentivos Motivacionales)

#### Figura 24

*Personal de Farmacias Cuxibamba.*



**Nota:** Personal de ventas de la sucursal Sucre y José Antonio. Fotografía tomada por: Maurat, K., 2023.

#### 9.1.1 Definición

Un plan de incentivos es un estudio donde se planifica que tipo de obsequios serán otorgados a los colaboradores que por su esfuerzo se lo ganan y la empresa premia con la intención de dar motivación y seguir cumpliendo con los objetivos estipulados.

#### 9.1.2 Objetivo

Implementar incentivos emocionales para un mejor desenvolvimiento de los colaboradores con el fin de aumentar la productividad, motivación y el compromiso con la empresa.

#### 9.1.3 Metas

Incentivar a los colaboradores a incrementar sus ventas para alcanzar los cupos establecidos a cambio de recibir beneficios personales.

### 9.1.4 Tiempo

Un mes

### 9.1.5 Actividad



Reconocer a los mejores vendedores con un salario emocional ante la distinguida empresa. Ante ello se debe proponer lo siguiente:

- Plantear la propuesta de incentivos emocionales a la empresa.
- Definir el objetivo de los incentivos emocionales
- Identificar cuáles son los incentivos por considerar.
- Calificar el rendimiento de comisión por impulsación y ventas del mes.
- Preseleccionar los trabajadores de cada zona para los respectivos incentivos.
- Entrega de incentivos mediante categoría.

En la tabla 23 se da a conocer los incentivos motivacionales para el personal de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda.

**Tabla 23**

*Incentivos emocionales*

		Incentivos Motivacionales
Incentivo	Descripción De Incentivo	Requerimientos
	Cena familiar SONESTA HOTEL LOJA (6 personas) Buffet Esmeraldeño por tan solo \$147 dólares más impuestos.	Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Vender 25% de productos (varios proveedores). Comisionar productos 50% de (líneas propias de la empresa). Cantidad de clientes atendidos
	Reloj de marca FOSSIL (hombres y mujeres). Precio: \$348.50	El colaborador para llegar a cumplir este incentivo debe realizar lo siguiente: Vender 40% de productos (varios proveedores). Comisionar productos 75% de (líneas propias de la empresa).

	Electrodoméstico INDURAMA (microondas) Precio: \$359	Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Vender 50% de productos (varios proveedores). Comisionar productos 100% de (líneas propias de la empresa). Cantidad de clientes atendidos
	Otorgar día libre por onomástico (cumpleaños)	Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Vender 50% de productos (varios proveedores). Comisionar productos 100% de (líneas propias de la empresa).
	Viaje dentro del país (Decamerón Mompiche Esmeraldas 3 días) Precio: \$427.20	Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Llegar a la ponderación mensual establecida por la empresa. Vender 50% de productos (varios proveedores). Comisionar productos 100% de (líneas propias de la empresa). Cantidad de clientes atendidos.

**Nota:** Estos son los incentivos empresariales que se pretende realizar dentro de la empresa. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

### 9.1.6 A quién va dirigido

A todos los colaboradores de Farmacias Cuxibamba.

### 9.1.7 ¿Qué pretendemos conseguir?

Mediante los incentivos emocionales queremos dar a conocer cuán importante es el personal de ventas para la empresa para conseguir una mejor producción y así cumplir con los objetivos planteados por la organización, mediante esta actividad pretendemos conseguir lo siguiente:

- Retribuir a los colaboradores con salarios emocionales.
- Motivación y compromiso con la empresa.
- Mejorar la productividad y los beneficios de la empresa.
- Crecimiento laboral
- Baja rotación de personal

### ***9.1.8 ¿Qué proponemos?***

Introducir los incentivos motivacionales como parte fundamental del desarrollo personal y profesional de la empresa farmacéutica haciendo parte este plan para la producción de mejores resultados previstos.

### ***9.1.9 ¿Cómo funciona?***

Para el funcionamiento del siguiente plan debemos tener en cuenta la autorización del gerente y el tiempo en que se va a realizar dicha función.

- Al culminar el mes, el gerente general conjuntamente con los supervisores responsables de cada zona con la ayuda del jefe de talento humano se debe ofertar la propuesta de incentivos motivacionales cada mes del presente año.
- Dada la autorización correspondiente se deberá presentar el plan de incentivos motivacionales para decretar e informar el día de los resultados quienes son merecedores del presente incentivo.

### ***9.1.10 ¿Qué resultados esperamos alcanzar?***

Motivar a los colaboradores en este caso a la fuerza de ventas donde se busca alcanzar que los trabajadores entreguen lo mejor de cada uno de ellos.

- Motivar a los colaboradores para que sean más productivos
- Participación de todo el personal de ventas
- Enriquecimiento emocional y personal de los colaboradores
- Incentivar el trabajo en equipo
- Mejor calidad de vida en el trabajo

### ***9.1.11 Responsable***

Profesional externo

### 9.1.12 Presupuesto

En la tabla 24, se da a conocer el presupuesto de perspectiva 1: incentivos motivacionales, de la propuesta de acción.

**Tabla 24**

#### *Presupuesto perspectiva 1*

Detalle	Valor
• Cena familiar SONESTA HOTEL LOJA (6 personas)	\$ 147.00
• Reloj de marca FOSSIL (hombres y mujeres).	\$ 348.50
• Electrodoméstico INDURAMA (microondas)	\$ 359.00
• Viaje dentro del país (Decamerón Mompiche Esmeraldas 3 días)	\$ 427.20
<b>Total</b>	<b>\$ 1,281.70</b>

*Nota:* Referente al presupuesto de la perspectiva 1 de la propuesta de acción. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 9.2 Perspectiva 2 (Plan De Movilidad)

**Figura 25**

*Activación de Farmacias Cuxibamba.*



*Nota:* Este día fue evento de un sorteo de vehículo de Farmacias Cuxibamba (2021).

Figura obtenida de la página de facebook de la empresa.

### 9.2.1 Definición

El plan de movilidad, está destinada a inducir un benchmarking es decir tomar, los procesos de trabajo, las competencias, estrategias, ideas concretas de otras industrias

farmacéuticas, de cómo mejorar la producción y sobre guardar los desplazamientos de los colaboradores para que en ellos puedan trasladarse más seguros, eficientes y sostenibles.

### **9.2.2 Objetivo**

Desarrollar un plan de movilidad para retener y evitar la rotación de personal y así motivar a los trabajadores a cumplir con los objetivos alcanzados por parte de la organización.

### **9.2.3 Metas**

Colaboradores empoderados y comprometidos a la organización.

### **9.2.4 Tiempo**

6 meses.


### **9.2.5 Actividad**

Plan de movilidad en nuestro país donde se pueda inducir un benchmarking es decir aprender nuevas actividades, estrategias conocimientos y competencias de trabajo para que puedan ser implementadas en las distintas áreas. Para el plan de movilización se debe considerar lo siguiente:

- Presupuesto
- Coordinar el plan de movilización
- Verificar el personal seleccionado
- Ver el lugar de visita en fábricas o industrias farmacéuticas
- Como se moviliza el personal
- Lugar de hospedaje
- Beneficios lugar de visita
- Viaje seguro

En la tabla 25 se da a conocer el plan de movilidad para el personal de la empresa Farmacias Cuxibamba Ltda.

**Tabla 25***Plan de movilidad*

 <b>Plan De Movilidad</b>		
Plan de movilidad	Descripción de actividad	¿Qué buscamos en el plan de movilidad?
<p>El plan de movilidad está destinada a inducir un benchmarking es decir tomar, los procesos de trabajo, las competencias, estrategias, ideas concretas de otras industrias farmacéuticas, de cómo mejorar la producción en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Coordinar el plan de movilización.</li> <li>• Verificar al personal seleccionado.</li> <li>• Ver el lugar de visita en fábricas e industrias farmacéuticas.</li> <li>• Como se moviliza el personal.</li> <li>• Lugar de hospedaje.</li> <li>• Beneficios lugar de visita.</li> <li>• Viaje seguro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un benchmarking.</li> <li>• Retroalimentar los conocimientos.</li> <li>• Introducir nuevas estrategias.</li> <li>• Cuidar la parte física y emocional de los trabajadores.</li> </ul>
¿A quién va dirigido?	¿Qué pretendemos conseguir?	Responsable
<p>La empresa debe considerar a todo personal de Farmacias Cuxibamba o enviar en representación a los jefes de cada departamento, dependiendo de las actividades que se ejecute durante la visita que se vaya a realizar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Agilizar los procesos</li> <li>• Mejor clima laboral</li> <li>• Preparación personal</li> <li>• Mejor intelecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal externo</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> </ul>

**Nota:** Como ejecutar el plan de movilización. Elaborado por: Maurat, K., 2023.



**Tabla 26**

*Lugar, contacto y responsable de talento humano.*

<b>MEGALABS</b>			
<b>Oficinas de Megalabs</b>	<b>Dirección</b>	<b>Número de Contacto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Megalabs Global</b>	Parque de las Ciencias, Ruta 101, Km 23.500, Edificio Platino, 14000 Canelones, Uruguay	+598 2683 8000	<b>Jefe de Talento Humano</b>
<b>Quito</b>	Av. Coruña N27-36 y Fco. Orellana Edificio: La Moraleja Business Center, piso 9.	+593 2 223 46 61	<b>Jefe de Talento Humano</b>
<b>Cuenca</b>	<b>Edificio Fontana Di Leandro Business Center.</b>	<b>+593 7 281 42 94</b>	<b>Jefe de Talento Humano</b>

*Nota:* Lugar y contactos de oficinas Megalabs. Elaborado por: Maurat, K. 2023.

### **9.2.6 A quién va dirigido**

Al personal de Farmacias Cuxibamba Ltda.

### **9.2.7 ¿Qué pretendemos conseguir?**

En el plan de movilización lo que se pretende conseguir es que el personal adquiera más conocimientos y experiencia acerca de la competencia para que puedan implementar nuevas ideas, estrategias de cómo agilizar de mejor manera el trabajo para una mejor distribución y despacho de medicamentos y otros productos.

- Trabajo en equipo
- Agilizar los procesos
- Mejor clima laboral
- Preparación personal
- Mejor intelecto

### **9.2.8 ¿Qué proponemos?**

Con el plan de movilización lo que se propone es implementar recursos y equipos de trabajo con la ayuda de mejores ideas, estrategias y competencias de mercado, para ello se debe disponer de lo siguiente:

- Tener una formación integral acorde al área

- Prever de recursos necesarios
- Cuidar la integridad física del personal
- Sentido de pertenencia y compromiso con la empresa
- Asumir responsabilidades directas

### ***9.2.9 ¿Qué proponemos?***

Incluir el plan de movilización dentro del área operativa con el fin de realizar una retroalimentación aprendida de otras industrias farmacéuticas para obtener mejores resultados.

### ***9.2.10 ¿Cómo funciona?***

Para el funcionamiento del siguiente plan debemos tener en cuenta la autorización del gerente y el tiempo en que se va a realizar dicha función.

- Al inicio del año y al final del mes del presente año, el profesional externo conjuntamente con gerente general, y el analista de talento humano y así mismo la jefa del departamento de bodega se deberá presentar la propuesta del plan de movilización.
- Sin más con la respectiva autorización se presenta el cronograma de movilización con la fecha, hora y mes de partida para la realización de lo que se tiene previsto.

### ***9.2.11 ¿Qué resultados esperamos alcanzar?***

Esperamos obtener resultados positivos ya que de una u otra manera esto le beneficia directamente a la organización para todos trabajar en conjunto y así los procesos de trabajo sean excelentes.

- Mayor organización
- Sumar estrategias, procedimientos, técnicas para alcanzar los objetivos
- Aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores
- Trabajar en conjunto por un bien común.

### ***9.2.12 Responsable***

Profesional externo, jefe de talento humano.

### 9.2.13 Presupuesto

El presupuesto es de 274 colaboradores en su totalidad puesto que se dividirá en grupos al inicio del mes y el otro grupo al final del año para la respectiva visita.

La tabla 27, presenta dicho presupuesto.

**Tabla 27**

*Presupuesto perspectiva 2*

	Detalle	Valor Unitario	Valor
10	Transporte	\$17	\$4.658
11	Hospedaje	\$25	\$6.850
12	Alimentación	\$20	\$5.480
	<b>Total</b>		<b>\$ 16.988</b>

*Nota:* Referente al presupuesto de la perspectiva 2 de la propuesta de acción.

### 9.3 Perspectiva 3 (Plan de formación académica)

**Figura 26**

*Convenios con Instituciones Colaboradores*



*Nota:* Colaboradores de Farmacias Cuxibamba Ltda. ciudad de Loja tomado de (2022).

#### 9.3.1 Definición

El plan de formación tiene como propósito mejorar la parte académica de los colaboradores y así desarrollar de mejor manera su intelecto.

#### 9.3.2 Objetivos

Establecer convenios con instituciones y universidades mediante acuerdos

firmados con establecimientos educativos para que los colaboradores puedan alcanzar una carrera profesional.

### **9.3.3 Metas**

Incentivar al personal a desarrollarse profesionalmente, continuando con sus

### **9.3.4 Tiempo**

Se realizará por 2 años consecutivamente la ejecución de convenios con instituciones educativas

### **9.3.5 Actividad**

Convenios con Institutos Tecnológicos y Universidades de la Ciudad de Loja.

## **Figura 27**

### *Firma de Convenio*



*Nota:* Firma de convenios de descuentos con la Cámara de Comercio (2023)

### **9.3.6 Estrategia**

- Elaborar una lista que contenga las universidades e institutos tecnológicos de la ciudad de Loja, en donde conste el nombre del rector, número de contacto, fechade posible visita y el responsable de acudir a la cita para la solicitud del convenio.
- Desarrollar una solicitud de convenio con las diferentes autoridades

pertenecientes a las distintas universidades e institutos de Tercer Nivel para lograr obtener convenios con las mismas.

### 9.3.7 Políticas

- Las universidades e institutos tecnológicos deben ofertar carreras de tercer nivel.
- Los convenios se mantendrán con universidades e institutos de la ciudad de Loja
- Las visitas serán realizadas por el personal encargado de talento humano.

### 9.3.8 Tácticas

Llevar a efecto la obtención de convenios con universidades e institutos de tercer nivel basados en la cooperación hacia las diferentes situaciones sociales o personales de los colaboradores para que los mismos puedan alcanzar una carrera profesional y puedan beneficiarse de los acuerdos que se generen mediante un documento físico firmado y avalado por la institución.

### 9.3.9 Responsable

Departamento de Talento Humano.

### 9.3.10 Resultados

- Mejorar el crecimiento personal y profesional de sus integrantes
- Trabajar actitudes como la autoevaluación profesional.

### 9.3.11 Procedimiento a realizar

A continuación, se detalla en la tabla 28, un listado de Universidades e Institutos Tecnológicos de la ciudad de Loja para realizar la gestión pertinente.

**Tabla 28**

*Universidad e Institutos de Tercer Nivel*

Universidad e Institutos Tecnológicos de la Ciudad de Loja			
Universidades e Institutos Tecnológicos	Nombre del Rector (a)	Número de Contacto	Responsable
Instituto Tecnológico Superior Sudamericano	Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.	0985244665	Jefe de Talento Humano

Universidad Técnica Particular de Loja	PhD. Santiago Acosta Aide M.Id	07 370 1444 ext.2342	Jefe de Talento Humano
Universidad Internacional del Ecuador	Dr. Reinaldo Valarezo	0983885624	Jefe de Talento Humano

**Nota:** Datos para realizar solicitud de convenios

### 9.3.12 Presupuesto

En la tabla 29 se presenta el presupuesto que se requiere para esta perspectiva.

**Tabla 29**

*Presupuesto de la hoja de valoración*

Nº	Detalle	Unitario	Valor Total
3	Solicitudes de Convenio	\$ 0.80	\$ 2.40
<b>Total</b>			<b>\$ 2.40</b>

**Nota:** Material que se invierte en la solicitud.

A continuación, se presenta el modelo de solicitud y convenio listos para su ejecución.

### MODELO DE SOLICITUD DE CONVENIO



#### SOLICITUD N° 001

Loja, 12 de junio del 2023.

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Msg.

**RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO SUDAMERICANO.**

Yo, Econ. César Constante, con C.I 1900481052 ocupante del cargo de Jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba, como representante de tan honorable empresa, tengo el agrado de dirigirme a su digna persona, en ocasión de pedir su valiosa cooperación para establecer un convenio que permita mejorar la preparación profesional de los colaboradores pertenecientes a la organización antes mencionada; con la finalidad

de promover y mejorar estrategias viables e integrales, bajo los principios de ética y así lograr la especialización del personal de los colaboradores de Farmacias Cuxibamba en alguna de las carreras ofertadas por su institución, pues contamos con un 65% que no cuentan con un título de tercer nivel, por ello se pretende establecer este convenio para lograr que la gran población de esta entidad pueda tener una educación de calidad y de esta forma obtener algunos descuentos en matrícula, flexibilidad en horarios pues, los colaboradores mantienen horarios laborales rotativos, plan de financiamiento, entre otros. Por la favorable atención que se brinde a la presente, le agradezco. Atentamente,

Econ. César Constante.

**JEFE DE TALENTO HUMANO DE FARMACIAS CUXIBAMBA.**

### **MODELO DE CONVENIO**



## **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO Y LA EMPRESA DE FARMACIAS CUXIBAMBA**

Loja, 15 de junio de 2023

### **REUNIDOS**

De una parte, Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Msg., en nombre y representación del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, en ejercicio de su cargo de Rectora, para el que fue nombrado por Resolución Rectoral.

De otra parte, Econ. César Constante, en su calidad de Jefe de Talento Humano de Farmacias Cuxibamba, con domicilio social en Loja.

Las partes, en el concepto en que intervienen, aseguran la vigencia de las representaciones con las que actúan y se reconocen recíprocamente la capacidad legal suficiente y necesaria para suscribir el presente convenio y, a tal efecto.

## **EXPONEN**

**Primero.** El Instituto Superior Tecnológico Sudamericano es una entidad privada, al servicio de la sociedad, que tiene, entre otras, las funciones de creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y todas las manifestaciones de la cultura y el apoyo científico y técnico al desarrollo cultural, social y económico. Para el cumplimiento de sus fines desarrolla actividades de investigación, desarrollo científico, transferencia, divulgación de la ciencia y sobre todo oferta carreras de tercer nivel acercando a las personas a alcanzar el título profesional en la labor de su agrado.

**Segundo.** Que la empresa de Farmacias Cuxibamba es una empresa privada al servicio de la ciudadanía con la venta de productos Farmacéuticos pues su matriz se encuentra en la ciudad de Loja y sus sucursales a nivel local y nacional.

**Tercero.** Que ambas entidades consideran de gran interés la colaboración entre ellas. Por todo ello, las partes firmantes acuerdan las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

**Primera.** El objeto del presente convenio es establecer las líneas de colaboración entre el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja y la empresa de Farmacias Cuxibamba Ltda., para proporcionar servicios a precios especiales a todos los colaboradores.

**Segunda.** Las condiciones en que se realizará la prestación de servicios serán las siguientes:

- a. Los beneficiarios deben laborar en la empresa de Farmacias Cuxibamba.
- b. Se otorgará el 20% de descuento en matrícula a los colaboradores que cancelan el total del ciclo académico de contado.
- c. Los colaboradores que mantienen plan de financiamiento recibirán un 10% de descuento en la matrícula del ciclo académico.
- d. Los colaboradores podrán justificar inasistencias a clases establecidas con un certificado laboral o un documento que corrobore su inasistencia por motivo de trabajo.



- e. Para acceder a dichas condiciones los miembros de la empresa de Farmacias Cuxibamba deberán identificarse ante el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano mediante la credencial laboral de identificación otorgada por la empresa u otro documento que dé fe de dicha vinculación.
- f. La empresa de Farmacias Cuxibamba, publicará este convenio, dando comunicación del mismo a todos sus trabajadores. Del mismo modo, el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano podrá publicar el convenio a través de su página web y por los procedimientos que considere convenientes.

**Tercera.** La duración del convenio será de dos años, prorrogable por igual periodo, hasta el máximo legal, salvo voluntad de una de las partes manifestada a la otra con una antelación mínima de un mes al vencimiento del mismo.

**Cuarta.** Cada una de las partes nombrará una persona responsable de la ejecución de este convenio.

**Quinta.** Este convenio tiene carácter administrativo y no contractual. En caso de divergencias que no hayan podido resolverse de manera amistosa, las partes se someterán a la jurisdicción contencioso-administrativa de la ciudad de Loja.

Y en prueba de conformidad, firman las partes el presente documento, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha al principio indicados.

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO SUDAMERICANO.**

Econ. César Constante.

**JEFE DE TALENTO HUMANO DE FARMACIAS CUXIBAMBA.**

## 9.4 Perspectiva 4 (Plan de reconocimientos)

### Figura 28

*Reconocimientos en Cámara de comercio Loja.*



*Nota:* Reconocimiento otorgado al gerente general de Farmacias Cuxibamba Ltda. (2019).

#### 9.4.1 Definición

El plan de menciones en este caso hace alusión al reconocimiento y esfuerzo desempeñado por varios años a una entidad donde se demuestra estabilidad y fidelidad hacia la empresa.

#### 9.4.2 Objetivo

Realizar un plan de reconocimientos dentro de la empresa para incentivar el cumplimiento de trabajo dentro de la organización.

#### 9.4.3 Metas

Evitar la fuga y rotación de personal con el fin de retener a los colaboradores destacando su esfuerzo dentro de la organización.

#### 9.4.4 Tiempo

Un año

### 9.4.5 Actividad

Elaborar un plan de menciones de trabajo por su permanencia y estabilidad dentro de la empresa y a su vez hacer partícipe a toda la empresa de festejar por lo alto los años de aniversario que cumple la empresa. Para su implementación se debe considerar lo siguiente:

- Presupuesto
- Clasificar el personal por antigüedad
- Premios de reconocimientos
- Hacer partícipe a todas las áreas
- Participar de evento artístico por cumplimiento de aniversarios en la empresa

Además, se otorgará reconocimientos por el tiempo desempeñado (placas de reconocimiento de cristal, metal bañadas en oro o plata) para los trabajadores que hayan cumplido 5 años. En la figura 29 se presenta el modelo de dicho reconocimiento.

### Figura 29

*Modelo de certificado de reconocimiento*



**Nota:** Diseño de reconocimientos para elaborar en placas de cristal o metal. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

Asimismo, se otorgará anillo de oro como incentivo de reconocimiento a los trabajadores que cumplan más de 10 años en la empresa.

El modelo de dicho premio se presenta en la figura 30.

### Figura 30

*Modelo de anillo de oro*



**Nota:** Diseño de reconocimientos para elaborar anillo de oro. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

Igualmente, se otorgará viajes al extranjero (Punta cana Republica dominicana) personal que cumple más de 15 años en la empresa.

### Figura 31

*Paquete turístico de viaje*



**Nota:** Reconocimiento viaje a Punta Cana. Elaborado por Maurat, K. 2023.

Evento artístico con invitación de “Don Medardo y sus Players” plaza de San Sebastián por cumplir 25 años de aniversario de la empresa.

### Figura 32

*Modelo de invitación por aniversario de la empresa*



**Nota:** Invitación al personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. por el aniversario 25 años. Elaborado por: Maurat, K. 2023.

#### 9.4.6 A quien va dirigido

Al personal de Farmacias Cuxibamba Ltda.

#### 9.4.7 ¿Que pretendemos conseguir?

Lo que se pretende en este plan de menciones es dar reconocimientos efectivos para la retención de talentos.

- Trabajadores motivados
- Fortalecer el compromiso
- Mejorar el bienestar y la colectividad de la empresa
- Aumenta la productividad
- Mejores resultados

#### 9.4.8 ¿Que proponemos?

Proponer un plan de menciones por antigüedad en la empresa para reconocer el esfuerzo destacado que realiza cada uno de los trabajadores día tras día.

#### 9.4.9 ¿Cómo funciona?

Para el funcionamiento del siguiente plan debemos tener en cuenta la autorización del gerente y el tiempo en que se va realizar dicha función.

- Al finalizar el año en el mes de noviembre del presente año, el departamento de talento humano, acompañado del profesional externo, conjuntamente con el gerente general se deberá presentar la propuesta de reconocimientos al personal de Farmacias Cuxibamba.
- Con la respectiva autorización de gerencia, se debe presentar la lista de trabajadores que lleven más de 5 años de trabajo dentro de la organización, para otorgar los respectivos reconocimientos por categoría de antigüedad de trabajo.

#### 9.4.10 ¿Qué resultados esperamos alcanzar?

Dada la oferta de menciones los resultados que esperamos alcanzar es que el personal que lleva más experiencia y tiempo en la organización se sienta motivado y con el ímpetu de seguir trabajando en la empresa.

- Retener empleados
- Aumentar la lealtad de los colaboradores
- Trabajadores felices y productivos
- Mejores resultados

#### 9.4.11 Responsable´

Talento Humano, Marketing

#### 9.4.12 Presupuesto

Se presenta en la tabla 30 el presupuesto para la ejecución de la perspectiva 4: plan de reconocimiento.

**Tabla 30**

*Presupuesto perspectiva 4*

	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
10	Placas de reconocimientos (baño de oro o plata)	\$ 80.00
11	Anillo de oro 18 quilates	\$ 500.00
12	Viaje (punta cana playa por 3 días)	\$ 2,720.00

13	Evento artístico aniversario de la empresa	\$ 8,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$ 11,300.00</b>

**Nota:** Referente al presupuesto de la perspectiva 4 de la propuesta de acción. Elaborado por: Maurat, K., 2023.



## 10 Cronograma de Actividades

**Tabla 31**

*Cronograma de Plan de empowerment*

Cronograma De Actividades – Plan de Empowerment		Tiempo – Mes											
Actividades	Responsable	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Abril 2023	Mayo 2024	Junio 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Septiembre 2023	Noviembre 2023	Diciembre 2023	
		Reconocer a los mejores vendedores con un salario emocional ante la distinguida empresa.	Personal Externo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Plan de movilidad en nuestro país donde se pueda inducir y aprender nuevas actividades, estrategias conocimientos y competencias de trabajo para que puedan ser implementadas en el área de bodega.	Personal Externo Talento Humano	X										X	
Plan de formación de carreras donde se pueda afianzar en el desarrollo de una carrera profesional para satisfacer las necesidades que la empresa se ve expuesta día a día.	Personal Externo Talento Humano	x	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Elaborar un plan de reconocimientos de trabajo por su permanencia y estabilidad dentro en la empresa.	Talento Humano				X								

**Nota.** Tiempo en el que se puede ejecutar el plan de acción dentro de la empresa

Farmacias Cuxibamba Ltda. Elaborado por: Maurat, K., 2023.

## 11 Presupuesto

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Empresa de Farmacias Cuxibamba Ltda.

El presupuesto de ejecución del Plan de Empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. Del cantón Loja año 2023 es de TREINTA Y UN MIL — NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE CON SETENTA CTVS. (\$31,969.70 ctvs.) dólares americanos. La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

**Tabla 32**

*Presupuesto de Plan de empowerment*

<b>Presupuesto</b>	
<b>Perspectiva 1 – Área De Ventas</b>	
<b>Detalle actividades / requerimiento</b>	<b>Valor</b>
Plan de incentivos emocionales	\$ 1,281.70
<b>Perspectiva 2 - Área Operativa</b>	
<b>Detalle actividades / requerimiento</b>	<b>Valor</b>
Plan de movilización	\$ 16,988.00
<b>Perspectiva 3 – Área De Talento Humano</b>	
<b>Detalle actividades / requerimiento</b>	<b>Valor</b>
Plan de formación académica	\$2,40
<b>Perspectiva 4 – Área Administrativo</b>	
<b>Detalle actividades / requerimiento</b>	<b>Valor</b>
Plan de menciones por antigüedad de trabajo	\$11,300.00
<b>Valor Total</b>	<b>31,969.70</b>

*Nota.* Presupuesto del plan de acción. Elaborado por: Maurat, K., 2023

### **Presupuesto 2, cuando la empresa no cuenta con un responsable interno.**

A continuación, se presenta el costo de contratar un profesional externo para la realización y ejecución del presente proyecto de investigación: Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023.

**Tabla 33***Costos de un profesional externo*

<b>Costos De Un Profesional Externo</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Meses</b>	<b>Salario Mensual</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Profesional Externo</b>	12 meses	1200.00	\$14.400
<b>Total</b>			<b>\$14.400</b>

**Nota:** Costos de un profesional externo para la ejecución del plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. Elaborado por: Maurat, K., 2023

El costo de contratar a un profesional externo por 1 año en el que se desarrollará este proceso es de \$14.400 dólares americanos.

## 12 Conclusiones

La implementación de incentivos emocionales tiene efectos positivos en la motivación, el compromiso, el ambiente de trabajo, la productividad y ayuda a los empleados a sentirse valorados, lo que a su vez aumenta su satisfacción y compromiso con la empresa.

En el plan de movilidad se busca implementar un benchmarking puesto que las demandas de mercado hoy en día van avanzando y como empresa farmacéutica se deben implementar estrategias que favorezcan a cumplir con los objetivos planteados.

Los incentivos ayudan a disminuir la tasa de rotación de personal, ya que los empleados se sienten más comprometidos con su trabajo, lo que puede llevar a una mayor retención de talentos, además que se crea un ambiente de trabajo más positivo y agradable, lo que puede mejorar la relación entre los empleados y generar una cultura organizacional más saludable.

Al otorgar a los trabajadores oportunidades de formación académica mejora en la satisfacción de los empleados con la empresa, además que permite mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, lo que puede traducirse en un mejor desempeño laboral y una mayor eficiencia en el trabajo.

Al reconocer el esfuerzo y el trabajo bien hecho de los empleados, se fomenta su motivación y compromiso con la empresa y con los objetivos organizacionales y ayudar a la empresa a mantenerse competitiva en el mercado al reconocer y retener a los empleados más talentosos y comprometidos.

### **13 Recomendaciones**

Los incentivos emocionales se deben implantar en toda empresa tanto pública como privada esperando resultados de forma positiva.

Al implementar estos incentivos es importante que estén diseñados de manera estratégica y personalizada para que sean efectivos y tengan un impacto duradero en los trabajadores.

En el plan de movilidad se estima que se puedan implementar nuevas estrategias de mercado para realizar un trabajo eficiente y proactivo.

Se estima que al establecer un plan académico este debe ser valorado de forma positiva puesto que a largo plazo es importante que las empresas inviertan en la formación y el desarrollo de sus trabajadores para garantizar su éxito.

Debe diseñarse un plan de menciones estratégico y justo, así como un proceso transparente para la selección y entrega de reconocimientos.

## 14 Resultados Esperados

Con la implementación del plan de empowerment en la organización se estima que exista mejores resultados de crecimiento dentro de la empresa privada donde toda la organización en conjunto mejore el potencial de sus colaboradores, además, que los procesos que son competencia de este, sean desarrollados correctamente y que el desempeño de los colaboradores sea eficaz y eficiente.

El departamento de Talento Humano, como cerebro fundamental de la organización velará y ayudará a mejorar los procesos dentro de la empresa, puesto que sus trabajadores tengan un mejor desempeño y trabajo en equipo, obteniendo resultados favorables.

Además, se busca favorecer al desarrollo de actividades que se planifiquen dadas las autorizaciones por parte de gerencia para que sean ejecutadas y que todos los recursos sean ocupados a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

De tal manera, como fuente primordial se mantenga al personal motivado siendo este un elemento muy importante dentro de la organización y que por medio del mismo se recompense el gran trabajo realizado pues como es de su conocimiento con el plan de incentivos motivacionales que se exponen anteriormente también se dará un reconocimiento a fin de que los colaboradores entreguen a cambio lo mejor de ellos mismos.

**15 Contraportada**

INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR



**LOJA – ECUADOR**

**MARZO - 2023**

Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

/Institutosudamericano-loja

0968015134

(07)2587210

**Evoluciona, ¡Sé parte del Suda!**

## 12.6 Medio de Socialización

Una vez culminada la propuesta de acción, “Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. Del cantón Loja año 2023”, se da a conocer a los miembros responsables de Farmacias Cuxibamba, mediante la utilización de una herramienta digital camva, se presentó en la sala de reuniones Casa Matilde instalaciones de Farmacias Cuxibamba.

## 12.7 Material Visual Utilizado

Figura 33

Diapositivas - Camva



**Nota:** Material visual que se utilizó para la socialización en la empresa Farmacias Cuxibamba. Elaborado por: Maurat, K., 2023.





**Figura 35***Brochure Portada*

*Nota:* Portada de la propuesta de acción plan de Empowerment. Elaborado por: Maurat, K., 2023

**Figura 36***Brochure Contraportada*


**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*


**TALENTO HUMANO**  
 TECNOLOGÍA SUPERIOR


**FARMACIAS CUXIBAMBA**  
*la salud no tiene precio pero **SI DESCUENTO***

**LOJA - ECUADOR**  
 MARZO 2023

 Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

 /Institutosudamericano-loja

 (07)2587210

 0968015134

*Evoluciona, ¡sé parte del Suda..!*

*Nota:* Contraportada del plan de acción plan de Empowerment. Elaborado por: Maurat, K., 2023

## **12.8 Entrega De Resultados**

Se realizó la entrega de la propuesta de acción en formato físico, como constancia del proceso de investigación con el tema denominado “Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. Del cantón Loja año 2023” por parte de la estudiante del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano de la carrera Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano, Katherine Maurat hacia la empresa que con su colaboración se pudo llegar al objetivo planteado.

### 13 Conclusiones

Se concluye, a partir de la revisión bibliográfica basada en diferentes contenidos sobre el empowerment, donde se obtuvo conocimientos importantes sobre el empoderamiento y liderazgo dentro de la organización las cuales han permitido complementar con los conocimientos previos a la investigación.

Mediante la ejecución de encuestas y entrevistas aplicadas a los colaboradores de Farmacias Cuxibamba se pudo constatar que el empoderamiento en dicha empresa se encuentra con algunas novedades como no ser tomados en cuenta en la toma de decisiones, incentivos, no se valora ni se bonifica el esfuerzo físico del trabajador, desarrollo personal.

Concluimos, a través de un diseño del plan de empowerment para el personal con diferentes perspectivas como incentivos motivacionales, planes de movilidad, plan de formación académica, plan de reconocimientos lo que permite un mayor compromiso en los colaboradores de Farmacias Cuxibamba, permitiendo obtener un mejor desempeño y productividad, en la organización.

De acuerdo con la socialización del Plan de empowerment a los directivos de Farmacias Cuxibamba se propuso inducir el plan de incentivos para tener una mejor motivación de los colaboradores y así obtener mejores resultados y poder cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

## **14 Recomendaciones**

En base a la revisión bibliográfica se debe dar a conocer el concepto de empowerment y su importancia dentro de la organización para obtener colaboradores con espíritu de liderazgo, para el desarrollo de sus habilidades.

Se recomienda a la empresa, incluir en la toma de decisiones al personal, recompensar el esfuerzo físico que realizan los trabajadores así mismo implementar el plan de incentivos motivacionales para que se sientan involucrados, dándoles un sentido de pertenencia e inclusión dentro de la organización.

Es recomendable que el personal de Talento Humano ejecute el plan de empowerment para el personal con sus diferentes acciones, con la finalidad de mejorar el bienestar, compromiso, motivación y estabilidad de los colaboradores.

Al socializar el plan de acción con los directivos responsables de Farmacias Cuxibamba se busca obtener mejores resultados con un personal motivado generando mayor compromiso e iniciativa de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

## 15 Bibliografía

- Alvarado, T. E. (2001). Metodología para elaborar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción agropecuaria. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 5(9), 284-292.
- Aránguez, T. (2016). *¿Qué es el método hermenéutico?*. <https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/#comments>
- Ayala, M. (2021). *Método fenomenológico*. <https://www.lifeder.com/metodo-fenomenologico/>
- Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* [Trabajo de grado, Universidad de Medellín].  
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>
- Blasco, L. S. (2011). *Metodología proyectual por Bruno Munari*.  
<https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20proyectual%20consiste%20simplemente,resultado%20con%20el%20m%C3%ADnimo%20esfuerzo.>
- Castro, D. E. (2016). *El microcrédito como instrumento de Empoderamiento de las mujeres que laboran en los mercados de la ciudad de Loja*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22487/1/DORIS%20CASTRO%20GUERRERO1.pdf>
- Chiavola, C., Cendrós, P., y ; Sánchez, D. El empoderamiento desde una perspectiva del sistema educativo. *Omnia*, 14(3), 130-143.
- Cornejo, V. M. (2009). Del empowerment al outsourcing como estrategia de crecimiento. *Ciencia y Desarrollo*, 7(3), 17-29.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

Farmacias Cuxibamba (2019). *Farmacias Cuxibamba*. Recuperado el 18 de Marzo de 2023, de Farmacias Cuxibamba:

<https://m.facebook.com/farmacias.cuxibamba/posts/905195003208720/>

Farmacias Cuxibamba (2021). *Farmacias Cuxibamba*. Recuperado el 18 de Marzo de 2023, de Farmacias Cuxibamba: [https://twitter.com/Farma\\_Cuxibamba](https://twitter.com/Farma_Cuxibamba)

Farmacias Cuxibamba (2023). *Farmacias Cuxibamba*. (twiter, Editor) Recuperado el 18 de marzo de 2023, de Farmacias Cuxibamba: [https://twitter.com/Farma\\_Cuxibamba](https://twitter.com/Farma_Cuxibamba)

Gala (2017)

Gastañuadi, A. (2014). *Empowerment*. <https://es.slideshare.net/Algaster/empowerment-36611609>

Universidad Americana de Europa (UNADE, 2021). *Qué es el empowerment y por qué debería aplicarlo en su empresa*. <https://unade.edu.mx/que-es-el-empowerment/>

Silva, Y. F., Gandoy, F., Jara, C.y Pacenza, M. I. (2015). Liderazgo del docente y niveles de empoderamiento de los estudiantes en un seminario de prácticas comunitarias de una universidad pública argentina. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)* , 31 (54), 68-79.

Writer, C. (2021). ¿Cuál es la definición de observación directa?.

[https://www.ehowenespanol.com/definicion-observacion-directa-sobre\\_79290/](https://www.ehowenespanol.com/definicion-observacion-directa-sobre_79290/)



## 16 Anexos

### 16.1 Presupuesto

#### Recursos Humanos

- Director de Titulación: Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.
- Estudiante: Katherine del Cisne Maurat Chamba.
- Empresa: Farmacias Cuxibamba Cía. Ltda.

#### Recursos Materiales

- Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- Servicio de internet
- Material de apoyo
- Libros
- Diccionarios

#### Recursos Financieros

Entendemos como presupuesto a un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado.

#### Tabla 34

*Presupuesto de Proyecto de investigación.*

Presupuesto				
Rubros	Unidad De Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
<b>Recurso Material Y Tecnológico</b>				
<b>Fotocopias</b>	Hojas	600	0,02	12,00
<b>Impresiones</b>	Hojas	300	0,05	15,00
<b>Anillado</b>	Unidad	3	2,00	6,00
<b>Suministros de Of.</b>	Unidad	3	5,00	15,00
<b>Empastado</b>	Unidad	1	30,00	30,00
<b>Internet (6 meses)</b>	Mensual	6	23,65	141,90
<b>Diseño de Brochure</b>	Unidad	1	60,00	60,00
<b>Impresión de Brochure</b>	Unidad	1	3,75	3,75
<b>Hojas Valoradas</b>	Unidad	4	2,00	8,00
<b>Servicios Varios</b>				

<b>Transporte</b>	Unidad	24	1,25	30,00
<b>Alimentación</b>	Valor total	24	2,75	66,00
<b>Productos finales</b>	Varios	3	50,00	150,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>537,65</b>
<b>Imprevistos 5%</b>				<b>200,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>737,65</b>

*Nota:* Presupuesto total de proyecto de investigación Maurat, K. 2023.

## 16.2 Cronograma

**Tabla 35**

*Cronograma de Actividades del proyecto de investigación.*

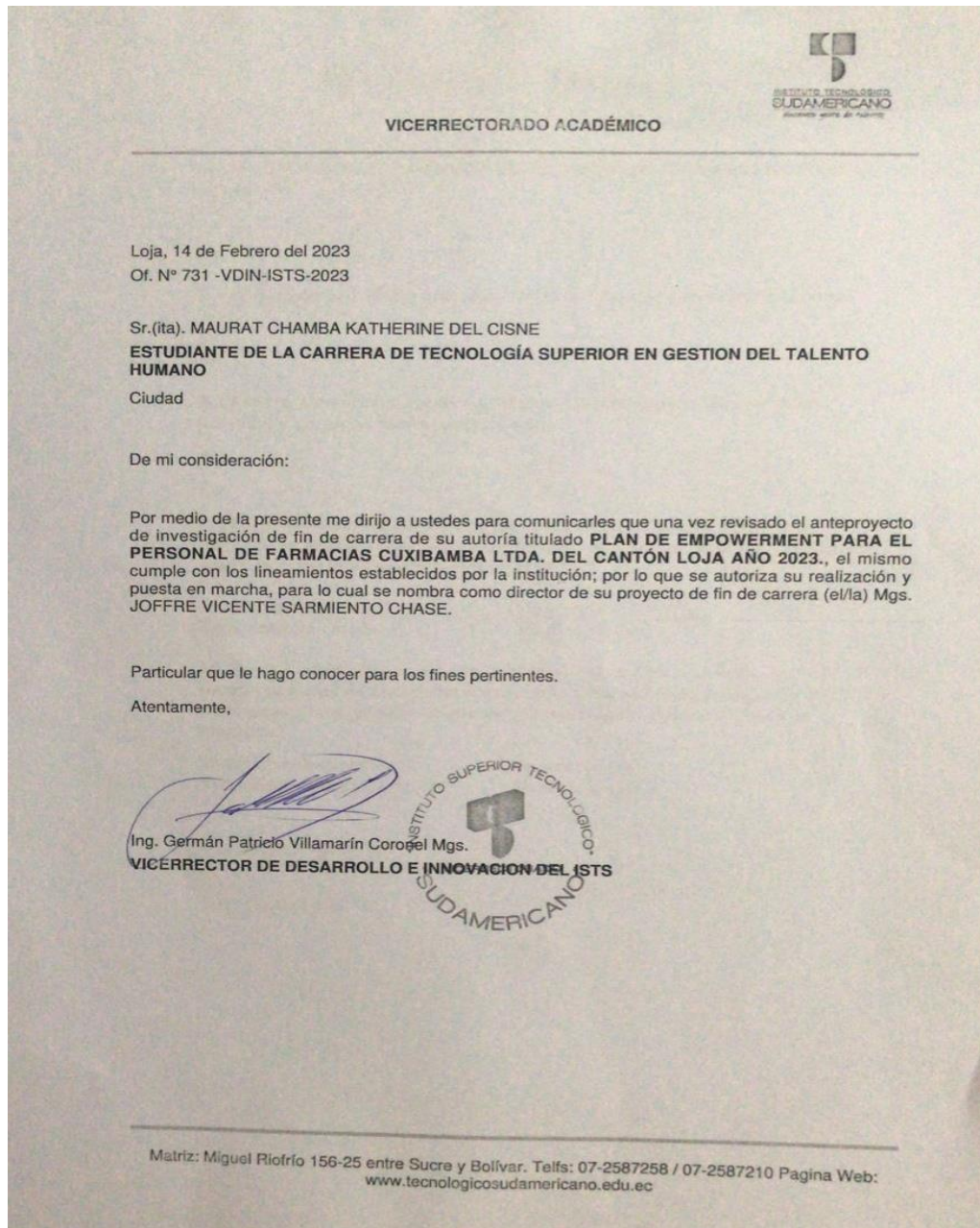
N. o.	Actividades	Octubre				Noviem.				Diciem.				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización de manual de titulación, línea y sublínea, normas APA séptima edición.	x																											
2	Identificación del problema.	x																											
3	Planteamiento del tema.		x																										
4	Elaboración de la justificación.			x																									
5	Planteamiento de objetivos general y objetivos específicos.				x																								
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico.					x	x																						
7	Elaboración del diseño metodológico, metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.							x																					
8	Determinar la muestra, recursos y bibliografía.								x																				
9	Presentación del ante proyecto al Vicerrectorado.									x																			
10	Aprobación de temas de proyectos de la investigación de fin de carrera.										x																		
11	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.											x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
12	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador dl proyecto de investigación.																										x	x	x
13	Entrega de proyectos de investigación de fin de carrera																											x	x

**Nota:** Cronograma de proceso de titulación Maurat, K. 2023.

### 16.3 Oficio de aprobación del tema por parte de Vicerrectorado

#### Figura 37

*Oficio de aceptación del tema de investigación.*

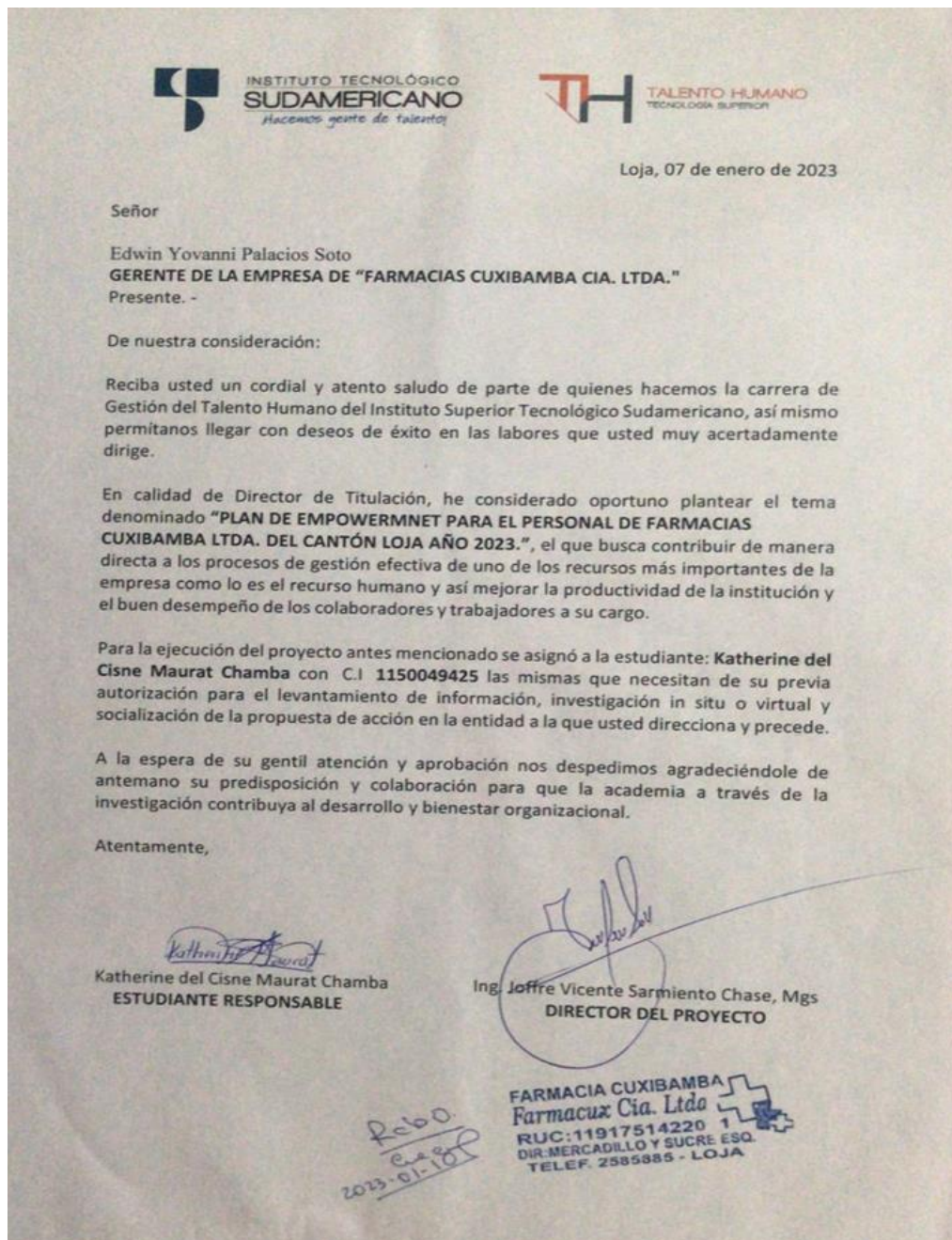


**Nota:** Aceptación para realizar el proyecto de Investigación en la empresa de Farmacias Cuxibamba Maurat, K. 2023

## 16.4 Oficio solicitud del tema

### Figura 38

*Solicitud de permiso en la empresa.*

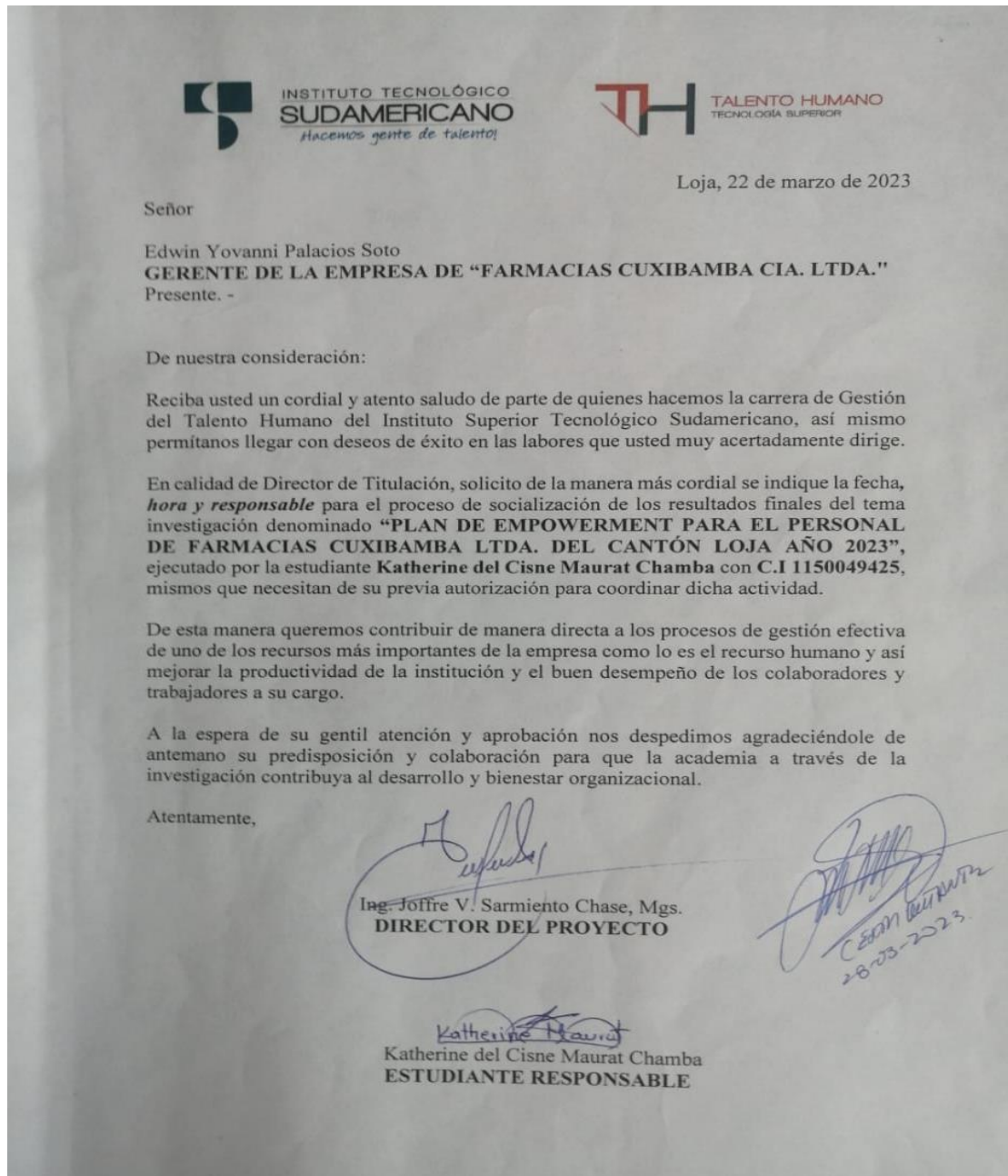


**Nota:** Aprobación del tema para realizar el proyecto de investigación Maurat, K. 2023

## 16.5 Solicitud fecha de socialización

### Figura 39

#### Oficio solicitando fecha de socialización



**Nota:** La socialización queda planificada en las oficinas de Casa Matilde en la sala de reuniones ubicadas en la calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrio Maurat, K. 2023.

## 16.6 Certificación, de socialización e implementación del proyecto de titulación

**Figura 40**

*Certificado emitido por la empresa*



**Nota:** La socialización se la realizo el día 31 de marzo a las 16:30 Pm Con el Jefe de Talento Humano Cesar Constante y la jefa de Bodega Cristina Carrión seguido de la Analista de Talento Humano Germania y el asistente de Talento Humano Luis Felipe Palacios. Maurat, K. 2023.

## 16.7 Encuesta Aplicada



Estimado colaborador un cordial saludo, soy estudiante de la Carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano solicito su ayuda con la presente encuesta misma que es confidencial y con fines académicos, que será manejada exclusivamente para el desarrollo de nuestro tema de titulación denominado “Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023”

### Género

Masculino

Femenino

### Edad

Entre 18 a 23 años

24 a 29 años

30 a 35 años

36 a 41 años

Más de 42 años

### 1. ¿En el ámbito personal usted es tomado en cuenta para la toma decisiones dentro de su trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

### 2. ¿Conoce claramente cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

### 3. ¿La empresa le indica con claridad y por escrito cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

### 4. ¿Está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente?



Si ( ) No ( )

**5. ¿Le otorgan actividades adicionales y por su sacrificio le cancelan horas extras por el trabajo culminado?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿Existen incentivos económicos por los buenos resultados que mantiene la empresa?**

Siempre ( ) Casi siempre ( )  
A veces ( ) Casi nunca ( )  
Nunca ( )

**7. ¿El horario de trabajo que usted realiza es flexible en su vida cotidiana?**

Siempre ( ) Casi siempre ( )  
A veces ( ) Casi nunca ( )  
Nunca ( )

**8. ¿Existen actividades donde capaciten su intelecto para la superación personal y un mejor futuro profesional?**

Siempre ( ) Casi siempre ( )  
A veces ( ) Casi nunca ( )  
Nunca ( )

**9. ¿Usted sabía que el empowerment es el empoderamiento para tomar mejores decisiones o resolver un problema y la potestad de hacer y deshacer según su criterio habilidades y competencias?**

Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( )

**10. ¿Usted estaría de acuerdo en participar de un plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba Ltda. del cantón Loja año 2023 para generar compromiso y una mayor motivación e implicación en la empresa?**

Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( )

**11. ¿Desea liderar un equipo de trabajo en alguna sucursal de Farmacias Cuxibamba?**

Si ( ) No ( )

**12. ¿Está de acuerdo que la empresa realice actividades donde capacite continuamente al personal?**

Si ( ) No ( )

## 16.8 Entrevista Aplicada



Estimado Gerente reciba un cordial saludo, soy estudiante de la Carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano solicito su ayuda con la presente entrevista misma que es confidencial y con fines académicos, que será de manejada exclusivamente para el desarrollo de nuestro tema de titulación denominado “Plan de empowerment para el personal de Farmacias Cuxibamba del cantón Loja año 2023”

1. **¿Usted conoce el concepto de empoderamiento para el personal?**
2. **¿Cómo demuestra usted autoridad y poder dentro de su empresa?**
3. **¿Cómo cree usted que impacta el empoderamiento de los colaboradores en la cultura o el entorno de trabajo?**
4. **¿Cómo describiría usted un departamento de trabajo, donde fomente el empoderamiento?**
5. **¿Manifieste un momento en el que exhibió empoderamiento en su empresa?**
6. **¿Cómo conduce usted a sus colaboradores en situaciones difíciles?**
7. **¿Cómo maneja usted la presión de trabajo dentro de toda su empresa?**
8. **¿Nos puede comentar alguna anécdota en la que haya tomado una decisión difícil como gerente?**
9. **¿Usted como gerente, describa las cualidades que debe de tener su puesto de trabajo?**
10. **¿Puede argumentar con un ejemplo de cómo sus colaboradores tienen sentido de inclusión dentro de su empresa?**

## 16.9 Plan De Socialización

**Tabla 36**

Plan de Capacitación

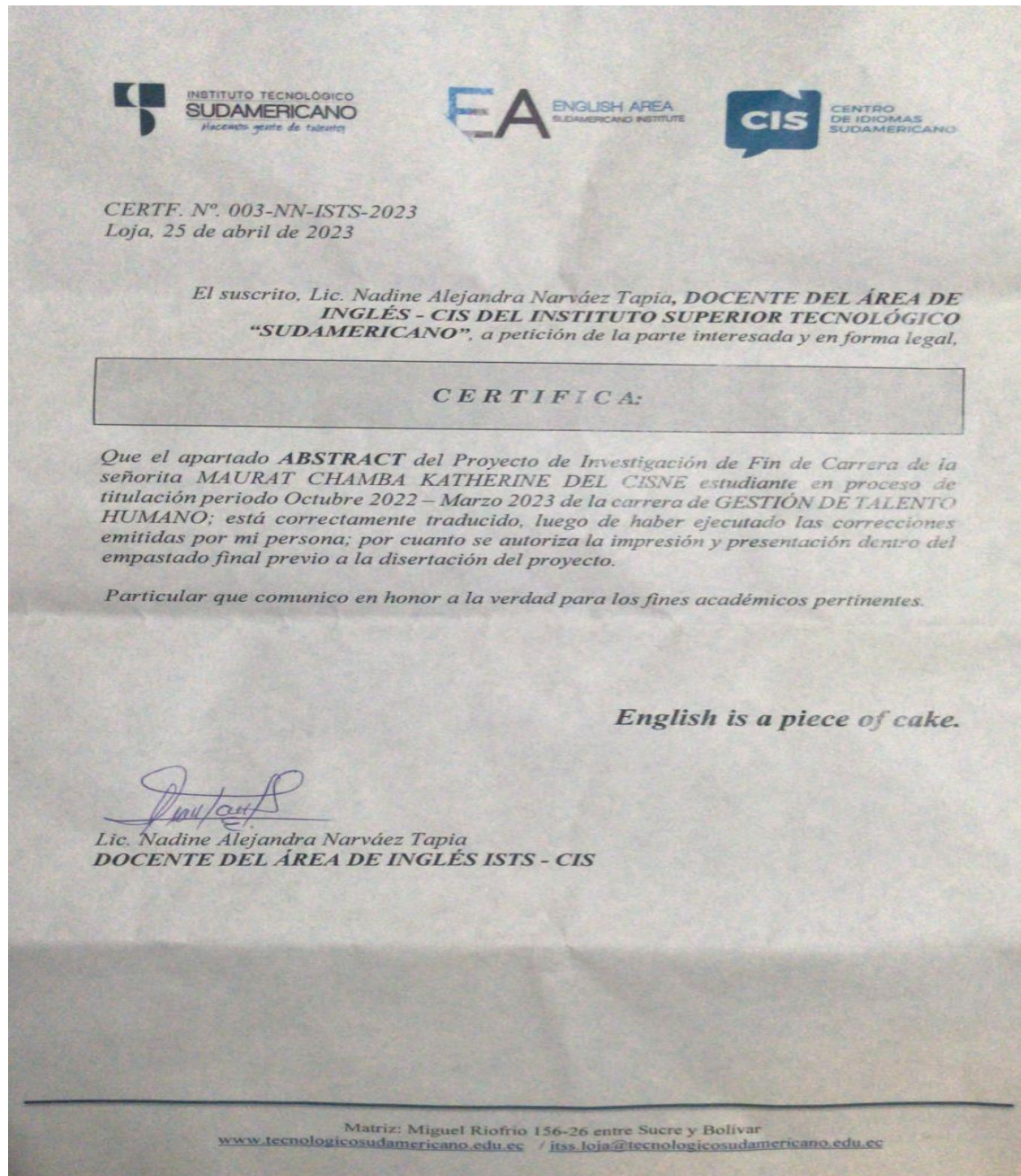
Fecha	Herrami. utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
31/03 /2023	Camva	Socialización Explicación del proyecto Contestación a interrogantes.	Dar a conocer los resultados de la presente investigación Plan de empowerment para socializar la propuesta de acción de lo que se espera en la empresa.	Plan de acción (Brochure) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Beneficiarios</li> <li>• Propuesta deAcción</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Personal</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Conclusiones</li> <li>• Recomendaciones</li> </ul>	3 1	16:30 pm	Ninguna

**Nota:** Tabla hace referencia al día de la socialización a la empresa en las instalaciones de Farmacias Cuxibamba en Casa Matilde Maurat, K. 2023.

## 16.10 Certificado De Abstract

### Figura 41

#### *Certificado del Abstract*



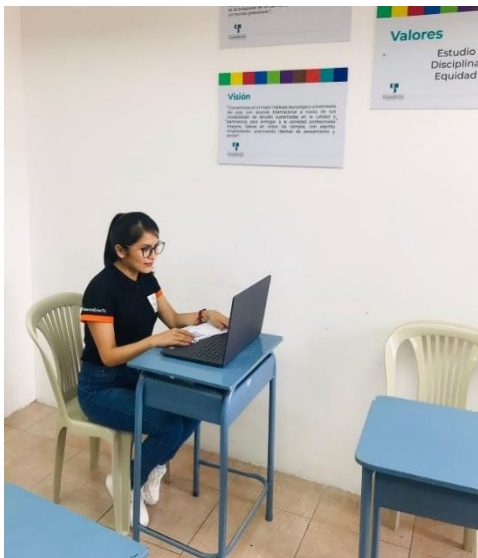
**Nota:** Resumen traducido al idioma inglés revisado y enviado por correo a la Lic. Nadine Narváez el día 21 de abril del 2023 posterior certificado otorgado Maurat, K. 2023.

## 16.11 Evidencias Fotográficas Del Proceso

### 16.11.1 Fase 1

#### Figura 42

*Información Bibliográfica.*



**Nota:** Referente al levantamiento y recolección de información bibliográfica Maurat, K. 2023.

#### Figura 43

*Realizando la propuesta de acción*



**Nota:** Referente a la evidencia de la propuesta de acción del presente proyecto investigativo Maurat, K. 2023.

### 16.11.2 Fase 2

#### Figura 44

*Entrevista a la Doc. Cristina Carrión Jefa de Bodega de Farmacias Cuxibamba.*



**Nota:** La entrevista se la realizo en la sala de reuniones en casa Matilde en la calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío Maurat, K. 2023.

#### Figura 45

*Entrevista al Econ. César Constante Jefe de Talento Humano*



**Nota:** La entrevista se la realizo en el área de Talento Humano en casa Matilde en la calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío Maurat, K. 2023.

**Figura 46**

*Entrevista al Doc. Yovanni Palacios Gerente General de Farmacias Cuxibamba.*



**Nota:** La entrevista se la realizo en la oficina de gerencia en casa Matilde en la calle Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío Maurat, K. 2023.

**16.11.3 Fase 3****Figura 47**

*Socialización*



**Nota.** La socialización fue todo un éxito en casa Matilde en la sala de reuniones de calles Bolívar entre Azuay y Miguel Riofrío conjuntamente con los directivos la

socialización se la realizo el día 31 de marzo a las 16:30 Pm Con el Jefe de Talento Humano César Constante y la Jefa de Bodega Cristina Carrión seguido de la Analista de Talento Humano Germania y el Asistente de Talento Humano Luis Felipe Palacios. Maurat, K. 2023.

### **Figura 48**

*Entrega de Resultados*



**Nota.** Se procedió entregar el brochure de resultados de mi proyecto de investigación Plan de Empowerment al Jefe de Talento Humano Econ. César Constante Maurat, K. 2023.