



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE – ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Desempeño laboral de la empresa Grupo Internet para Todos

EGRESADO:

Katherin Stefany Riofrio Sánchez

TUTOR:

Ing. José Nivelá Icaza, Ph.D

AÑO 2022

Introducción

La empresa Grupo Internet para Todos inicia sus actividades económicas con el nombre de helpcomputer, la cual fue creada en el año 2010, empezó como un Cyber donde se realizaban trabajos, alquiler de máquinas, reparaciones de computadoras, CPU e impresoras y todo tipo de equipos electrónicos, con el pasar de los de los años, el dueño de la empresa se asoció con un proveedor de internet en el año 2015, y es así como el nombre de la compañía cambia a Grupo Internet para Todos, desde ese momento empieza la venta de servicio de internet para la ciudad de Babahoyo, dando un buen servicio a la comunidad y generando nuevas fuentes de empleo.

El presente caso de estudio se realiza con el objetivo de conocer la problemática que está afectando al desempeño laboral de los trabajadores, cuáles son los factores que generan los errores en la empresa, evaluar el desempeño en cada una de las áreas, como en el área administrativa, que son los que contratan al personal, y los que se encargan de las capacitaciones a sus empleados, además del área de supervisión y asignación de trabajo, que son los que generan tareas y ordenes de labores diarias para los trabajadores.

La línea de investigación de este trabajo es la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, y la Sublínea de la Investigación de Empresas Públicas y Privadas, debido a que la compañía Grupo Internet para Todos es una empresa privada, que se dedica a la venta de servicio de internet, por ende, tiene un grupo de trabajadores que realizan varios tipos de actividades en diferentes áreas de la empresa, como instalaciones, reparaciones y expansión, por eso la relación de las líneas de investigación con el presente caso de estudio

del desempeño laboral de los empleados, estudiando así los principales problemas tanto internos y externos, que afectan a sus trabajadores con el desenvolvimiento de labores.

La metodología aplicada en el presente trabajo es la descriptiva, porque permitió la recolección de información necesaria, además el uso de las herramientas, como la entrevista, la cual se le realizó a la administradora del establecimiento y la encuesta que se le aplicó al grupo de empleados que laboran en la empresa, con la obtención de estos datos, se pudo conocer las situaciones que están afectando al desempeño laboral y las situaciones que generan el fallo de los trabajadores de la compañía al realizar las tareas que les asignan.

Los resultados obtenidos indican que el desempeño laboral de los trabajadores, ha disminuido debido a ciertas falencias, como la falta de capacitación, la contratación de personal sin los conocimientos académicos adecuados para desempeñar en la empresa, y al personal ya contratado le toca dar la inducción, de esta manera se genera el atraso en la realización de las actividades diarias, además no se entregan los respectivos equipos de seguridad de manera constante y los equipos tecnológicos que se utilizan para la instalación y reparación del servicio.

Desarrollo

La compañía Grupo Internet para Todos empieza sus actividades económicas como Helpcomputer en el año 2010, como un cyber pequeño donde se realizaban trabajos de investigaciones, impresiones, tareas a computador, anillados, todo lo que un cyber normalmente realiza, además de la reparación de computadores, impresoras y otra clase de equipos tecnológicos, pasan aproximadamente 5 años y en el 2015 el propietario de la empresa el señor Luis Alberto Riofrio Ruiz, se asocia con un proveedor de servicio de internet y desde ese momento nace la empresa Grupo Internet para Todos, brindando así servicio de internet para los ciudadanos de a ciudad de Babahoyo y generando nuevas fuentes de empleos.

La empresa se ha mantenido por 6 años brindado un buen servicio de internet a sus clientes, con el pasar del tiempo se ha ido expandiendo llegando a los sectores rurales, como la Carmela, la Margarita, Pimocha, La Unión, Baba, Tres postes, El Porvenir, La Isla de Bejucal y otros sectores aledaños a cada uno de estos sitios, brindan instalan internet de dos maneras diferentes, por medio de antena el cual su conexión es por medio de ondas que llevan información y la fibra óptica que es más estable que puede llevar mayor cantidad de información y así brindar más megas de velocidad, ambos servicios son buenos y tienen a sus clientes satisfechos.

Los empleados de la empresa, hacen uso de equipos tecnológicos, lo cuales son utilizados para la instalación del servicio de internet, que se entregan al grupo de trabajadores encargados de realizar esta actividad, y también al grupo de colaboradores que realizan

revisiones técnicas cuando un cliente presente problemas con el servicio, cuando se realiza la entrega de equipos se les comunica que ya están asignados para cada cliente, pero ellos al momento de recoger los electrónicos estos mezclan todo y causan que al momento de activar el servicio haya un error en los códigos de activación del internet. *“Tim Harford: según los parámetros del ámbito académico, cuanto más alto estaban en el organigrama académico, más bellos, caros y ordenados eran sus puestos de trabajo, cuanto menor era el status de los académicos, más destartalado era su espacio de trabajo”* (Harford, 2017)

La asignación de tareas, se encarga el supervisor de la empresa, cada inicio de semana se elabora un plan de trabajo en conjunto con la chica encargada de atención al cliente, este horario semanal ya elaborado se pega en la pared informativa, donde ya queda plasmado las tareas de hacer por día, y lo que cada grupo va a realizar y quienes estarán libres el día domingo, pero llega el jueves o viernes y de la nada se realizan cambios y mueven todos los grupos y se arma un desorden y eso genera un ambiente de descontento en los empleados porque quienes estaban libres, les toca trabajar en el turno del domingo y ese mismo grupo ya había trabajado el turno dominical pasado. *“Luis Ortega: asignar funciones, tareas, o responsabilidades distintas a las establecidas en la descripción del puesto de trabajo supone una enorme flexibilización del modelo hasta ahora vigente”*. (Alvarez, 2018) (Santos, Manual para la evaluación del desempeño laboral, 2020)

La empresa cuenta con un número de teléfono al cual los clientes llaman o escriben para informar sus inconvenientes con el servicio, esta llamada es atendida y se procede a registrar la queja en el sistema, el tiempo de espera del cliente es de 24 a 72 horas para la solución del

inconveniente, pero en varias ocasiones, es atendida la solicitud después de cuatro días o si se resuelve con rapidez, la atención dada al cliente fue deficiente y nuevamente presenta problemas con el servicio, esta situación ha ocasionado que un grupo de personas desistan del servicio contratado. *“Andrew Brown: para ejercer un control de calidad sobre un servicio la dirección tiene que supervisar procesos y actitudes, por muy bien que funcionen los aspectos técnicos del servicio, la persona que presta el servicio puede seguir recibiendo una puntuación mala por su ineficiencia o actitudes negativas”*. (Brown, 2014) (Guevara, 2020)

El supervisor, en un laxo de tiempo decidió, en cambiar los equipos de trabajos, es decir un empleado lento y dejado con uno ágil, rápido y desenvuelto, pero estos cambios no sirvieron de nada, el grupo que antes realizaba 4 instalaciones a diario, bajo su eficiencia y realizaba 2 o 3 y la tercera quedaba a medias, lo mismo sucedía con las revisiones, de 10 realizaban 4 o 6 durante todo el día, y las reparaciones que hacían era actividades sencillas como cambio de contraseñas y reinicio de router, y estos inconvenientes surgieron a consecuencia del cambio de equipos y la mezcla de trabajadores. *“Martha Alicia Alles: Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil del puesto, se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación a algo”*. (Alles, 2019)

Ocupar los empleados en actividades extras, es decir que no eran parte de su trabajo, muchas de las veces los equipos estaban en actividades de reparaciones de servicio en la cual afectaba a varios usuarios y sin embargo los dueños de la empresa, hacían que se llame a los trabajadores y se les pedía que dejen de hacer lo que estaban haciendo, porque se los necesitaba para otra situación, por ejemplo ir a dejar material de construcción a cierto lugar donde el dueño

de la empresa estaba realizando una construcción, o para que lleven a la hija de la administradora donde una tía. *“Harvard Business Essentials: Los empleados deben cumplir sus labores sin ser interrumpidos, para mantener un orden en las tareas asignadas, y que las mismas sean realizadas con eficacia y eficiencia”*. (Essentials, 2017)

La empresa existe tres áreas de trabajo que se realiza fuera de oficinas los cuales son, instalaciones, revisiones y expansión, en las tres áreas se suscitaban incidentes que causaban lentitud, en las instalaciones del servicio de internet, en ocasiones era falla de los trabajadores o falla de la administradora, porque no habían en bodega los equipos necesarios para instalar, en las revisiones los empleados de 15 revisiones realizaban de 5 a 8 por día y eran reparaciones sencillas que se podían realizar en máximo media hora, y en el grupo de expansión, la persona a cargo del proyecto de expansiones se olvidaba de materiales y se tenía que usar otro grupo de trabajo para enviar lo que le faltó por llevar. *“Harvard Business Essentials: Todo empleado debería entender cuál es su meta, como las actividades asignadas ayudan alcanzar la meta de la unidad que contribuyen al objetivo estratégico de la empresa”*. (Essentials, 2017)

Cuando ingresa un nuevo elemento, lo que hace el supervisor es ponerlo a prueba 15 días, envían al chico por contratar con un grupo, suelen ser personas que nos saben nada de instalación, reparaciones o expansión, de esta manera se le hace complicado aprender, por este motivo causaba el abuso de los trabajadores antiguos, porque llenaban al aspirante de tareas innecesarios en lugar de enseñarle, es decir lo usaban de mandadero, así que al momento que el supervisor evaluaba el desempeño del posible empleado solía fracasar y no ingresaba a la empresa. *“Alfonso Siliceo: La capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones,*

deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores de la sociedad de productividad y calidad en las tareas laborales”. (Santos, Gestión del Talento Humano y del Conocimiento , 2017) (Aguilar, 2017)

El descuido del servicio de internet que se le brinda a los clientes, la mayoría de estos se quejaban de la lentitud del servicio, se le comunica al supervisor de este factor común que había entre los clientes y el solo decía “ Ya le informa al dueño”, quien es la persona que se encarga de revisar si está funcionando de manera correcta, cuando las quejas ya eran masivas el servicio mejoraba, y al momento que las quejas disminuían, el servicio otra vez fallaba, y otra vez empezaba el ciclo de las quejas y la molestias de los usuarios, incluso varios se retiraban de la empresa porque ya no toleraban esta situación que era consecutiva. *“Rafael Alcaraz y Diana Gonzales: Cuando un cliente insatisfecho decide ya no usar el servicio, las estadísticas dicen que cuesta 6 veces más conseguir un cliente nuevo que retener al cliente de la queja, si se queja sigue siendo cliente”.* (Barba, 2016) (Gonzalez, 2015)

Cuando se realiza un proyecto de expansión, se hace uso de bobinas enormes de fibra óptica, herramientas de hierro, equipos tecnológicos, cuando inicia este proceso no hay un previo estudio del lugar al cual se va a expandir el servicio, llevan los materiales por intuición, es decir “puede ser que esta cantidad se utilice” , “ puede ser que se necesita tal herramienta”, y por este motivo de no realizar un seguimiento se han perdido piezas de instalación, herramientas, o si no ha hecho falta materiales para la instalación del servicio en otros lugares. *“Faustino Menéndez: Es de gran importancia para la implantación de las buenas practicas la*

coordinación de los departamentos, es fundamental que trabajen en conjunta y compartan la información necesaria para que puedan llevar un control de los equipos entregados a sus empleados”. (Chiavenato, 2020) (Faustino Menendez, 2019)

En la empresa había tres chicas encargadas de las tareas de oficina, de las cual a una se encargaba de la cobranza, y las otras dos de alistar los equipos para las instalaciones y atender a los usuarios, pero el trabajo no era repartido de manera equitativa entre ellas, una realizaba 3 a 4 actividades a la vez, como atender al usuario que llegaba a las instalaciones, atender quejar por medio de llamadas y mensajes, llenar formularios, y llamar a clientes que estaban suspendidos para realiza retiros, mientras que la otra chicas no hacía nada, solo decía a la otra que haga las actividades, y ella solo miraba. *“Bob Nelson: Vigilar que se cumpla las tareas asignadas a cada uno del personal, exigir que se aprendan nuevas tareas, trabajar en conjunto, en caso de presentar problemas laborales crear un grupo de trabajo para solucionar un problema de manera urgente”.* (Nelson, 2015)

A continuación, se presentará y se analizará la información recolectada, por medio de la entrevista, que se realizó a la administradora Ing. Karen Paredes de la empresa Grupo Internet para Todos, cargo que lleva ejerciendo desde el año 2018, donde se destacará los datos más relevantes y se conocerá a detalle el porqué de las falencias de la empresa con respecto al desempeño de los empleados.

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la administradora de la empresa

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo se realiza el proceso de selección y contratación del personal?	El proceso de contratación, lo realiza el supervisor y la gerente de la empresa, se procede a llamar al aspirante, se le realiza una entrevista y si les parece bien a los jefes entonces se lo envía a una inducción de 15 días.
2	¿Quién está a cargo de la inducción del personal?	De la inducción se encargan los empleados antiguos, se le asigna al empleado el chico por contratar y él se encarga de enseñarle, lo que se realiza en esa área y después se lo cambia con otro trabajador de otra área.
3	¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal?	La capacitación en la empresa se la realiza dependiendo la necesidad o las dudas de los empleados, como por ejemplo cuando no saben el manejo de algún equipo y habido algún error en el manejo del mismo, entonces se convoca a una capacitación, no es de manera periódica es solo si es necesario y que haya causado algún inconveniente.
4	¿Quién está a cargo de la asignación de labores a los empleados?	La persona a cargo es el supervisor, él se encarga de realizar los horarios y de asignar las labores a los empleados.
5	¿Cómo se manejan los horarios de los empleados?	Los horarios se manejan en un rango de 10 horas diarias, ingresando a las 8:00 – 18:00, si pasan de esa hora cuentan cómo horas extras.

Fuente: administradora de la empresa Grupo Internet para Todos**Elaborado por:** Katherin Riofrio Sánchez

Con la entrevista realizada a la administradora de la empresa se evidencia que hay falencias en varios aspectos en relación a la empresa, en la contratación por medio de la entrevista se procede a conocer al aspirante, sin importar un nivel académico o los conocimientos que este tenga, el proceso de inducción se realiza por 15 días y se encargan los empleados antiguos, es decir no hay una capacitación y/o evaluación previa, la capacitación solo se da cuando sucede algún incidente laboral, es algo descuidado por parte de la empresa, el no tomarse en serio a consultoría de aprendizaje hacia sus empleados.

La inducción del aspirante se tienen que encargar los empleados ya contratados, los cuales tienen que enseñarle todas las labores en el menor tiempo que sea posible, iniciando por el área de instalaciones, siguiendo por reparaciones de servicio y finalizando con expansión, que es donde el interesado es enviado a realizar trabajos de esfuerzo en el proceso de ampliación del servicio de internet, en ciertas de las ocasiones han ocurridos accidentes laborales, por la falta de conocimientos académicos y el desconocimiento de las herramientas utilizadas en cada una de las áreas.

La asignación del trabajo, según la administradora, quien se encarga de asignar es el supervisor de la empresa, forma los grupos de trabajo cada día, y asigna las tareas a los empleados que van a realizar el proceso de expansión fuera o dentro de la ciudad, el también realiza la entrega de los materiales para el desarrollo de las labores diarias, la señorita de atención al cliente entrega la nómina de revisiones diarias y la lista de las instalaciones las cuales varían entre 2 o 4 por día, ella entrega los equipos tecnológicos para la instalación del servicio de internet, y los instrumentos que se requiera la reparación del mismo.

Los horarios laborables de la empresa Grupo Internet para Todos, son de ocho de la mañana hasta las cinco y media de la tarde, pasada de esas horas son horas extras, que se pagan de acuerdo a lo establecido por la ley, pero en algunas ocasiones estas no son tomadas en cuenta como adicionales, porque en muchas de las ocasiones se detectó que los empleados no estaban realizando labores, sino solo estaban pasando el tiempo en algún lugar, y por medio del GPS que tiene instalado cada uno de los vehículos, pudieron hacer el seguimiento y verificar, y así corroborar que si se estaba realizando trabajo donde clientes y ejecutar el pago de manera correcta.

Al aplicar la encuesta a los empleados se obtiene los siguientes datos:

Tabla 2

Inducción o capacitación recibida al inicio de labores

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa grupo internet

Elaborado por: Katherin Riofrio Sánchez

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados, se obtiene que si se da la respectiva inducción al momento de la contratación del nuevo personal, esta inducción tiene un tiempo de 15 días, en los cuales, el aspirante es enviado con algún empleado de la empresa en una área, y después de unos días se lo cambia y se lo envía con otro

colaborador de otra área, y así sucesivamente va rotando y va a preñdiendo en cada área y al finalizar la inducción, se procede a la evaluación por parte del supervisor.

Tabla 3

Frecuencia de capacitación

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	1	12,5%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	2	25%
Raramente	5	62,5%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa grupo internet

Elaborado por: Katherin Riofrio Sánchez

Se analizan los resultados de la tabla número tres y se determina que muy raramente se brinda capacitación a los empleados, esta es una falencia, por motivo de ser una empresa que brinda servicio de internet, no debería existir la posibilidad de la incapacitación de sus trabajadores, por ciertos comentarios se da a conocer que, cada cierto tiempo se adquiere nuevos equipos tecnológicos que son utilizados para la instalación del servicio, además se realiza el cambio de equipos a los clientes que ya cuentan con el mismo, entonces si no hay una capacitación adecuada para el manejo de estos aparatos entonces habrá fallas técnicas que pueden generar malestar a los usuarios.

Tabla 4*Equipos necesarios para realizar trabajos y de seguridad*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	1	12,5%
Casi siempre	5	62,5%
Ocasionalmente	2	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa grupo internet**Elaborado por:** Katherin Riofrio Sánchez

En base a los datos recopilados, por medio de la tabla número cuatro, se puede observar que en la empresa no se realiza la entrega de equipos de manera frecuente, estos equipos son utilizados para la instalación de servicio, para la reparación del mismo cuando un cliente presente inconvenientes y se amerite el cambio de algún equipo que presente falla, y además la no entrega constante de equipos de seguridad.

Conclusiones

En la empresa grupo internet para todos presenta carencias en varios aspectos como en la contratación del personal, se contrata personas que no tienen conocimientos específicos para ejercer en el área de tecnología y sistemas, ya que es una empresa que vende servicio de internet por ende debe tener personas que tengan el entendimiento de las labores que va a realizar, porque un empleado con conocimientos de área produce más que uno sin conocimientos, además su aprendizaje toma más tiempo, porque debe aprender de cero.

El no capacitar a los empleados de la empresa, no se realiza ninguna capacitación que fomente al aprendizaje y a la actualización de conocimientos en el manejo de las nuevas tecnologías, y solo se realiza cuando se presenta algún problema en las labores de los trabajadores, además tampoco se brinda ninguna capacitación al momento que ingresa un nuevo aspirante, lo cual es muy importante para el desarrollo de las actividades laborales que vaya a ejercer en el área que se le asigne.

Otro de los inconvenientes que surgen en la empresa es cuando se entrega los respectivos materiales para el trabajo del día, como equipos tecnológicos que sirven para las instalaciones del servicio de internet y para las reparaciones del mismo, se suelen entregar en mal estado, o equivocados que generan demora en el desarrollo de las labores de los empleados, además no se entrega de manera constante equipos de seguridad como cinturones, cascos y botas, para la protección de los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A. S. (2017). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.
- Alles, M. A. (2019). *Desempeño por competencia: evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Álvarez, L. O. (2018). *Estatuto básico del Empleado público*. España: graficas Muriel.
- Ariza, A. L. (2015). *Métodos de Compensación basados en competencias*. UniNorte.
- Barba, M. A. (2016). *Gestión del Talento Humano e Innovación de la Enseñanza y el Aprendizaje*. Estados Unidos.
- Brown, A. (2014). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Díaz De Santos, SA.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los recursos en las organizaciones*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Essentials, H. B. (2017). *Gestión del desempeño*. España: Ediciones Deusto.
- Faustino Menéndez, I. V. (2019). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- González, R. A. (2015). *Desarrollo de competencias*. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.
- Guevara, M. A. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Editorial Tutor Formación.
- Harford, T. (2017). *El poder del desorden*. España: Grupo Editorial España.
- Nelson, B. (2015). *1001 forma de motivar a los empleados*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Santos, A. C. (2017). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. España: Ecoe ediciones.

Santos, A. C. (2020). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. (2. Marcombo, Ed.)

Mexico: Marcombo S.A.

ANEXO N° 1

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Desempeño laboral de la empresa Grupo Internet para Todos
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- desorden al momento de hacer el uso de equipos por parte de los empleados 2.- la asignación de tareas a los empleados 3.- lentitud al momento de resolver un problema que presente un cliente 4.- deficiencia en el desempeño laboral (al ubicar un empleado lerdo o vago con un empleado ágil desenvuelto y rápido) 5.- ocupar a los empleados en actividades extras o que no son parte de su trabajo 6.- demora en el desarrollo de actividades 7.- capacitación de empleados al momento de contratación 8.- descuido al servicio de internet que se le entrega a los clientes 9.- cuando se realiza un proyecto de expansión, no hay un seguimiento en el uso de los materiales 10.- asignación de tareas al grupo de personas que trabaja en oficina
VARIABLE A ESTUDIAR:	<p>Gestión de Talento humano</p> <p>Según UNIR ECUADOR “La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa”.</p>
OBJETIVO DEL TRABAJO	<p>Utilice estos verbos para el objetivo:</p> <p>Analizar Conocer Evaluar</p>
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Gerente, supervisor y administradora de la empresa
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	<p>Empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>El tema a tratar es el DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA GRUPO INTERNET PARA TODOS, la cual es una empresa privada que brinda servicio de internet.</p>
TÉCNICA A EMPLEAR:	<p>Encuesta Observación</p>

LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<ul style="list-style-type: none">• Maritza Alvarado Nando y Mayte Barba Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje, Estados Unidos – 2016• Gestión del talento humano y del conocimiento, ARMANDO CUESTA SANTOS, Ecoe ediciones 2017• Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos en las organizaciones, Idalberto Chiavenato, McGrawHill, 2020• Métodos de compensación basados en competencias• Por Ángel León González Ariza, ediciones UniNorte, 2015 (Ariza, 2015)
ELABORADO POR:	KATHERIN STEFANY RIOFRIO SANCHEZ

ANEXO N° 2

Objetivo: conocer el criterio de la administradora de la empresa Grupo Internet para Todos por el desempeño laboral de los empleados.

Responder las siguiente preguntas

1.- ¿Cómo se realiza el proceso de selección y contratación del personal?

2.- ¿Quién está a cargo de la inducción del personal?

3.- ¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal?

4.- ¿Quién está a cargo de la asignación de labores a los empleados?

5.- ¿Cómo se manejan los horarios de los empleados?

ANEXO N° 3

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

OBJETIVO: conocer los criterios de los empleados con respecto a la falta de capacitación, descuido de entrega de materiales de trabajo.

Responder las siguientes preguntas:

1.- ¿Al momento de su contratación le comunicaron para cual área usted iba hacer

contratado? a. Siempre

b. Casi siempre

c. Ocasionalmente

d. Casi nunca

e. Nunca

2.- ¿Cuándo usted ingreso a la empresa recibió capacitación o

inducción? a. Si

b. No

3.- ¿Con que frecuencia usted recibe capacitación por parte de la empresa?

a. Muy frecuentemente

b. Frecuentemente

c. Ocasionalmente

d. Raramente

e. Nunca

4.- ¿Creé usted que es necesaria la capacitación para la mejora de su desempeño laboral?

- a) Si
- b) No

5.- ¿La empresa cumple con los horarios establecidos en su contrato firmado?

- f. Siempre
- g. Casi siempre
- h. Ocasionalmente
- i. Casi nunca
- j. Nunca

6.- Se le proporciona los equipos necesarios para realizar su trabajo, (equipos de seguridad, herramientas de trabajo, etc.)

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi nunca
- e. Nunca

7.- ¿Cuándo usted presenta un problema en su área de trabajo lo reporta a su

supervisor? k. Siempre

- l. Casi siempre
- m. Ocasionalmente
- n. Casi nunca

o. Nunca

8.- ¿Usted ejerce su labor en la misma área para la cual usted fue contratado a inicio?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Ocasionalmente

d. Casi nunca

e. Nunca

9.- ¿La empresa cumple con el pago de horas extras?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Ocasionalmente

d. Casi nunca

e. Nunca

10.- ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña para la empresa?

a. Extremadamente satisfecho

b. Muy satisfecho

c. Moderadamente satisfecho

d. Poco satisfecho

e. No satisfecho

ANEXO N° 4

Registro Único de Contribuyente

SRI serivicio

Inicio Sesión

> RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 1203984040001 Razón social: RIOFRIO RUIZ LUIS ALBERTO

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Nombre comercial:

Actividad económica principal: VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
27/02/2002	18/06/2020		

[Consultar establecimientos](#)

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	GRUPO INTERNET PARA TODOS	LOS RIOS / BABAHoyo / DR. CAMILO PONCE / 10 DE AGOSTO S/N Y FLORES Y OLMEDO	ABIERTO

Document Information

Analyzed document	Desempeño laboral empresa grupo internet para todos.docx (D130969756)
Submitted	2022-03-21T01:33:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kriofrio513@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	jnivela.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / TITULACIÓN-BUSTAMANTE FREDDY.docx	 1
	Document TITULACIÓN-BUSTAMANTE FREDDY.docx (D130925180)	
	Submitted by: tcamacho@utb.edu.ec	
	Receiver: tcamacho.utb@analysis.orkund.com	

Babahoyo, Jueves 18 de Marzo del 2022.

Sr(a)

ING. KAREN PAREDES PALMA
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

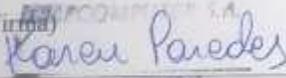
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: RIOFRIO SÁNCHEZ KATHERIN STEFANY, con cédula de identidad 1250286513, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO INTERNET PARA TODOS el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

(Firma)


KAREN PAREDES PALMA

1207130905

098 51 0 1524

kparedes@helpcomputerservice.net