



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E



INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa JATNET en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

NOMBRE DEL ALUMNO

Mónica Karina Pesantes Torres

NOMBRE DEL TUTOR

Ing. Ronny Fernando Onofre Zapata

PERIODO ACADÉMICO

Octubre 2023 – Marzo 2024

Contenido

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I
Introducción.....	VI
1. Problema.....	1
1.1 Marco Contextual.....	1
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.4 Delimitación de la Investigación.....	6
• Las calles 10 de Agosto y Martin Icaza.	6
1.5 Justificación.....	7
1.6 Objetivos	9
Capítulo II.....	11
2. Marco Teórico	11
2.1 Marco teórico.....	11
Errores habituales en la gestión de personal	16
Beneficios de una buena gestión de personal	17
2.2 Hipótesis	28
• La implementación de un programa integral de capacitación en atención al cliente, junto con el rediseño de los procesos de gestión de reclamos y la incorporación de nuevas tecnologías, mejorará la satisfacción del cliente y agilizará la resolución de reclamos en la empresa.	28
2.3 Variables	28
Capítulo III.....	30
3. Metodología de la Investigación	30
3.1 Método de investigación.....	30
3.3 Tipo de Investigación	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	31
3.5 Población y Muestra de Investigación.....	32
3.6 Cronograma del Proyecto	34
TABLA N°4	34
3.7.1 Recursos humanos	35
Bibliografía.....	66

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a DIOS por ser él quien me ha permitido tener salud y vida para poder cumplir con este sueño de ser una profesionista, al servicio de la comunidad en general.

A mis padres Henry Pesantes y Mónica Torres, por su amor incondicional y por creer en mi desde el primer día, por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave del éxito.

A mis 2 bellos hijos Alain y Leonel, que han sido un pilar fundamental en mi vida y también mi inspiración, es por eso que quiero agradecer cada momento de felicidad y por darme sentido a mi vida y permitirme cada día ser mejor madre para ustedes. Todos mis esfuerzos han valido la pena porque han estado siempre a mi lado iluminándome con su amor y es por eso que me siento muy orgullosa de ser su madre.

A mi esposo, amigo y confidente Willy Marquez, por ser parte importante en el logro de mis metas profesionales, por ser mi fuente de inspiración, por su amor, paciencia y darme todo su apoyo incondicional en los momentos buenos y malos. Gracias por estar siempre conmigo.

A mis profesores y mentores de la Universidad Técnica de Babahoyo, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en su camino. Gracias por todo.

PESANTES TORRES MONICA KARINA

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a DIOS por darme la fuerza y sabiduría para llegar a cumplir una de mis metas.

Gracias infinitas a mis padres, hijos y esposo que siempre han estado conmigo, brindándome su apoyo en todo momento, por su amor incondicional y su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, han sido el pilar para este logro.

Un eterno agradeciendo a todos mis docentes por compartir conmigo sus enseñanzas y conocimientos para poder avanzar con mi carrera profesional y especialmente a la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de ser un profesionalista.

PESANTES TORRES MONICA KARINA

Tema de Investigación

**Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa JATNET
en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.**

RESUMEN

El presente proyecto de investigación con el tema: “Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”. De tal manera que surgió el problema donde se establecen los objetivos orientados a la investigación, la cual se elaboró el marco teórico con las respectivas fuentes de recopilación de información. Además, se estableció la hipótesis la misma que dice: “La implementación de un sistema de gestión de desempeño se sujeta en indicadores cuantitativos y mecanismo de capacitación periódica por lo que incrementaría significativamente la productividad de los empleados en el área de atención al cliente en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023”.

La finalidad de este proyecto, una vez realizado el respectivo análisis de los resultados, se enmarca en desarrollar talleres de capacitación periódicas sobre la Gestión de personal y el Desempeño laboral para mejorar el rendimiento laboral de los empleados en la empresa de internet JATNET. Estas capacitaciones buscan generar una mayor rentabilidad en la empresa mediante el adecuado conocimiento en el área de atención al cliente por parte de sus colaboradores.

Siguiendo con la metodología se procedió a la recopilación y procesamiento de la información la misma que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas para el personal administrativo y operativo de la empresa y también, una entrevista al gerente general. De esta manera obtuvimos las conclusiones y recomendaciones, las mismas que nos permitieron el planteamiento de la propuesta con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los empleados de la empresa de internet JATNET de la ciudad de Babahoyo.

Palabras claves: Gestión de personal, talento humano, desempeño laboral, servicio y gestión.

ABSTRACT

The present research project with the topic: "Personnel management and its impact on job performance in the JATNET internet company in the city of Babahoyo, period 2023." In such a way that the problem arose where the research-oriented objectives are established, in which the theoretical framework was developed with the respective sources of information collection. In addition, the same hypothesis was established that says: "The implementation of a performance management system is based on quantitative indicators and a periodic training mechanism, which would significantly increase the productivity of employees in the customer service area in the company." JATNET internet company in the city of Babahoyo during the period 2023."

The purpose of this project, once the respective analysis of the results has been carried out, is framed in developing periodic training workshops on Personnel Management and Work Performance to improve the work performance of employees in the JATNET internet company. These trainings seek to generate greater profitability in the company through adequate knowledge in the area of customer service on the part of its collaborators.

Continuing with the methodology, the information was collected and processed, which was obtained through the application of surveys for the administrative and operational staff of the company and also an interview with the general manager. In this way we obtained the conclusions and recommendations, the same ones that allowed us to formulate the proposal in order to improve the work performance of the employees of the JATNET internet company in the city of Babahoyo.

Keywords: Personnel management, human talent, job performance, service and management.

Introducción

La empresa de internet JATNET de la Ciudad de Babahoyo es una empresa de telecomunicaciones perteneciente al sector público, que oferta servicios de internet de alta velocidad, a través de fibra óptica y equipos aéreos, dirigidos para viviendas, empresas e instituciones públicas y privadas, escuelas, colegios, oficinas, entre otros; para llevar a cabo el cumplimiento óptimo de estas funciones, es necesario que los usuarios nos comenten sus dudas, experiencias y opiniones acerca de otros servicios que en algún momento han adquirido. Es importante además que el personal esté motivado, tenga incentivos y posea un sentido de identidad que conlleve a todos al cumplimiento de los objetivos para el correcto funcionamiento de la organización.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la problemática de la gestión de personal en la empresa de internet, especialmente enfocado a la incidencia en el desempeño laboral de los empleados de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo; con el oportuno aporte de su Gerente general, personal administrativo y personal operativo para identificar debilidades y fortalezas al momento de la realización de este estudio y así fomentar valores organizacionales que mejorarán las relaciones interpersonales, lo que llevará a evitar actitudes negativas, la resolución efectiva de conflictos entre colaboradores y la falta de comunicación.

De este modo, esta investigación daremos a conocer como las organizaciones exigen la responsabilidad empresarial a todos los empleados de la empresa y por tal motivo es indispensable que la gestión de personal en la empresa cree un estilo de liderazgo en los empleados con el fin de proporcionar ideas innovadoras y de esta manera motivaremos a cada empleado de la empresa a

dar lo mejor de sí, para que la empresa se vuelva más competitiva y que los trabajadores den un buen desempeño laboral.

La situación presentada en esta investigación se enmarca en el área de estudio de los Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, que se aplicara a su vez un tipo de investigación inductivo con una modalidad de investigación mixta (cuali-cuantitativa) obtenidos mediante la aplicación de técnicas como: las encuestas dirigidas al personal operativo y administrativo de la empresa de internet y la entrevista al gerente general; con un tipo de investigación según el nivel de estudios a la correspondiente investigación descriptiva.

Cabe recalcar que el presente proyecto de investigación se encuentra enmarcado en la línea de investigación de la gestión administrativa, y la sub línea, auditoría y control dentro de Articulación de proyecto de investigación.

Capítulo I

1. Problema

1.1 Marco Contextual

1.1.2 Contexto Internacional. La gestión de personal también conocida como Administración de personal, es la que se encarga de cumplir con todas las tareas administrativas del departamento de recursos humanos la cual incluye actividades como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, compensación y desarrollo de personal operativo. El objetivo principal es organizar y simplificar todos los procesos entorno a los empleados en una empresa, y así poder proporcionar datos personales actualizados, para garantizar una óptima comunicación interna. (Latam, 2023)

En la actualidad la gestión de personal es una de las prioridades clave del área de Recursos Humanos en cualquier empresa, dado su impacto fundamental en la relación entre los empleados y la compañía. A través de una planificación y análisis estructurados de esta gestión, es posible optimizar el tiempo, aumentar la productividad laboral y mejorar la experiencia de los colaboradores. En una mirada general al ámbito empresarial, la gestión de personal debe ser considerada como un instrumento intangible de gran valor, pues ha garantizado el éxito desde el inicio de pequeñas empresas que implementaron y cumplieron un sistema de procedimientos establecidos, hasta llegar a convertirse en grandes corporaciones reconocidas en todo el mundo.

Se ha considerado que, en el mundo actual, las empresas se enfocan en mejorar la experiencia y satisfacción de los empleados, invirtiendo en su bienestar, beneficios y capacitación. Lo que a su vez incrementa la eficiencia tanto en los empleados como en el departamento de recursos humanos. (Circle V. , 2023)

1.1.3 Contexto Regional. El problema planteado en el presente proyecto investigativo se ubica dentro de la región litoral; se ajusta a la región costera del Ecuador. Este país presenta diversas culturas regionales con comportamientos y estilos de vida diferentes, existen valores y creencias organizacionales de aplicación transversal basados en conceptos universalmente aceptados de bienestar colectivo.

(Glenda, 2018) Los valores guían el accionar y decisiones de personas, grupos, entidades y culturas; por lo que su estudio es clave para comprender los impulsores subyacentes de cualquier conducta organizacional. En las organizaciones del sector público se observa un aprovechamiento limitado del potencial y talento de sus colaboradores. El objetivo es crear un ambiente laboral que impulse el desarrollo organizacional, considerando que uno de los elementos más importantes para la competitividad empresarial es contar con talento humano óptimo.

1.1.4 Contexto Nacional. En Ecuador, la implementación de una adecuada Gestión de personal en las organizaciones, nos permite optimizar los procesos de administración de talento humano a través de la aplicación de técnicas que aumentan la eficacia y productividad, dándonos un impacto positivo en la motivación, satisfacción y rendimiento de los empleados. (Bedford, Proceso de reclutamiento y selección de personal en el Ecuador, 2023)

En Ecuador, el desempeño laboral del personal se encuentra impactado por algunos factores que sorprenden en los resultados y productividad de los empleados; sin embargo, es evidente que para mejorar se requiere fortalecer los sistemas de gestión del rendimiento, enfocándose en la definición de metas, capacitación, retroalimentación y compensación ajustando a la productividad de forma objetiva.

1.1.5. Contexto Local y/o Institucional. En la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo no se ha establecido la importancia de analizar una apropiada capacitación periódica de nuevos proyectos y una evaluación de desempeño laboral a los empleados de la empresa, en tal virtud no existe un buen manejo de relaciones interpersonales entre el personal que labora en la empresa, a pesar que los mismos cumplen con sus actividades obligatorias, el desarrollo de estas podrán ser optimizadas implementando valores y creencias que guían al accionar decisiones de personas, grupos, entidades y culturas que logren el compromiso del personal con la organización.

En la provincia de Los Ríos de la ciudad de Babahoyo, la gestión de personal es encargada de identificar las actividades, funciones de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y observando a los empleados que no están desempeñando correctamente su trabajo. El departamento de recursos humanos busca el desenvolvimiento de actividades laborales de sus empleados sean adecuado observando si hay un problema cual es el motivo o que lo causa, tratando de hacer entender al empleado que su rendimiento en el trabajo depende la existencia de la empresa. (Glenda, 2018)

En consecuente debería de haber un aumento de eficiencia, productividad y compromiso organizacional por parte de los empleados de la empresa seleccionados bajo parámetros objetivados, ya que tendrían un impacto directo en la disminución de pérdidas y optimización de recursos.

1.2 Situación problemática

La empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, hasta el actual periodo 2023-2024, presentan debilidades en la gestión de desempeño de los empleados del área de servicio de atención al cliente, lo que ha llevado a que el personal que labora en mencionada empresa solo se limite al cumplimiento de sus actividades sin una guía que les ayude a implementar un conjunto de valores, principios, reglas y procedimientos que involucren a todos los integrantes de la empresa, para la mejora integral en su desempeño laboral.

La insuficiente capacitación y retroalimentación periódica del personal de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones de internet JATNET ha derivado en brechas de competencias para la gestión oportuna de la creciente cantidad de requerimientos e incidencias reportadas por los usuarios.

El poco interés que demuestran por parte de los representantes legales de la empresa en aplicar nuevas herramientas y proyectos de evaluación que se convierten en una situación no favorable para los empleados, lo cual les dificulta conocer los estándares y niveles en sus puestos de trabajo.

Por otra parte, la empresa durante los últimos semestres ha presentado incrementos en el área de atención, quejas de los clientes y soporte técnicos, derivado de ineficiencias en la gestión del capital humano en el área de atención a usuarios de la empresa de internet.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General. ¿Cómo la implementación de un sistema de gestión de desempeño basado en indicadores y retroalimentación mejoraría la productividad de los empleados del área del servicio al cliente en la empresa JATNAT en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023?

1.3.2 Problemas Derivados.

- ¿De qué manera la implementación de retroalimentación periódica y capacitaciones basados en brechas de competencias incrementara el nivel de desempeño de los empleados de la empresa de internet JATNET?
- ¿De qué manera la oposición de la gerencia de la empresa de internet JATNET ante la modernización digital en los procesos de gestión de las personas la disponibilidad de información actualizada que permite valorar la contribución de los trabajadores con las metas alineadas?
- ¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de desempeño basados en indicadores cuantitativos y programas de capacitación periódica, optimizara los niveles de servicio y satisfacción del cliente en el área de atención al cliente ante el incremento de incidencias y quejas registradas en la empresa de internet JATNET?

1.4 Delimitación de la Investigación

Delimitación por contenido

Ante este proyecto de investigación con el tema: “Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa JATNET en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023” se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Área:	Administración
Línea de investigación:	Gestión de personal y Talento Humano
Objeto de estudio:	Gestión de personal y el rendimiento laboral
Unidad de observación:	Personal administrativo y empleados
Campo de acción:	Empresa JATNET ciudad Babahoyo

Delimitación espacial:

El proyecto de investigación se efectuará en la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizará desde enero hasta marzo del 2024.

Delimitación universo

La empresa de internet JATNET se encuentra ubicado en:

- Las calles 10 de Agosto y Martin Icaza.

1.5 Justificación

La presente investigación permitirá establecer la inadecuada gestión del desempeño por parte de los empleados en el área del servicio al cliente en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo ya que presentan pérdidas de productividad y dificulta el cumplimiento de los objetivos organizacionales al no encontrarse con mediciones objetivas ni retroalimentación sobre brechas de competencias, el personal desconoce las expectativas y no recibe orientación para la mejora continua de la empresa.

Las empresas sean públicas o privadas, contratan capital humano para operar en las actividades internas y externas de la empresa, por lo que las áreas de gestión de personal se encargan de reclutar y seleccionar el personal idóneo con perfiles acorde a las exigencias del puesto de trabajo. La empresa de internet JATNET ofrece servicios de telecomunicaciones con fibra óptica en la ciudad de Babahoyo.

La gestión de persona es un proceso fundamental para cualquier empresa que tiene como impacto directo con el desempeño laboral de los empleados y el éxito de una organización. Es de vital importancia contar con estrategias de gestión humana efectiva que permita identificar y reclutar a los candidatos más adecuados para los puestos vacantes. Esta estrategia debe enfocarse en mecanismos que permitan identificar si los posibles aspirantes mantienen conocimientos plenos acorde al manejo de telecomunicaciones, para los trabajos a realizar dentro o fuera de la empresa a fin que el desempeño, la productividad y la seguridad laboral no se vea afectados por la ineficaz del personal contratado.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que esta arrojará los cambios necesarios que contribuyan a mejorar el proceso de gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral dentro de la compañía.

Desde la perspectiva técnica de la gestión de personal, la ausencia de evaluaciones basadas en indicadores, así como el programa de capacitación y entrenamiento alineados a necesidades detectadas, limita el desarrollo y optimización de las habilidades que se requieren en los puestos.

En conclusión la implementación de un sistema integral de gestión de desempeño se sostienen en indicadores objetivos, retroalimentación y capacitación continua, ya que incrementaría positivamente la productividad y la calidad del servicio brindado por los empleados en el área de atención al cliente de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de desempeño basado con indicadores cuantitativos, retroalimentación y programas de capacitación periódica, en la mejora de la productividad y resultados del personal en el área de atención al cliente en la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Implementar un programa de capacitación técnica en atención y servicio al cliente, sustentado en una evaluación previa de brechas de competencias y necesidades de formación de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.?
- Adoptar un sistema integral de gestión de personal basado en soluciones tecnológicas que nos permita la digitalización de los procesos y toma de decisiones con el fin de mejorar la valorización de los empleados
- Mejorar los indicadores de satisfacción del cliente, mediante la implementación de un plan de capacitación del personal de atención al cliente, la optimización de los procesos de soporte técnico y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de reclamos.

1.7 Articulación del tema

El proyecto de investigación denominado “Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo” este articulado en el proyecto de prácticas pre-profesionales, debido a que el tiempo empleado en las pasantías permitió conocer algunos aspectos en el ámbito laboral y asociarlos con los conocimientos adquiridos en la formación profesional.

Además, el tema del proyecto cuyo nombre es: Procesos comerciales en el área de administración en el sector público y privado bajo supervisión de un docente, se relaciona de manera directa con el contexto de la presente investigación donde se indaga la importancia de la gestión de personal y el desempeño laboral en la compañía de Construcciones eléctricas y civiles Alema Sociedad de acciones simplificadas.

Además, el desarrollo de las practicas pre-profesionales me permitió conocer la dinámica empresarial del sector privado, lo cual sirvió de base para la realización del presente proyecto de investigación, puesto que se indaga sobre la importancia de la gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral, aspectos relevantes que aportan con conocimientos sobre las herramientas fundamentales que debe considerar la gestión administrativa de una organización.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1 Marco teórico

Variable Independiente

Gestión de personal

(Ortega, Gestion de personal, 2023). “La gestión del personal es la parte de la gestión de Recursos Humanos. que se centra en el reclutamiento, la selección y la formación del personal de manera que te ayude a llevar a tu organización a un nivel superior. También se ocupa retener a los mejores talentos dentro de tu organización”. (p.45)

El autor referenciado se refiere a:

La gestión de personal corresponde al área de la administración de recursos humanos enfocada en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del talento humano, con el objetivo de incrementar el rendimiento organizacional. Implica implementar estrategias orientadas a atraer, contratar y potenciar las competencias de los colaboradores, así como a retener a los empleados destacados dentro de la empresa. En síntesis, la gestión de personal busca garantizar la disponibilidad del capital humano idóneo y su máximo aprovechamiento para elevar el desempeño de la organización.

Objetivo de gestión de personal

El objetivo de gestión de personal (Lonos G. , 2023): El objetivo principal de la gestión de personal es el de proporcionar datos personales actualizados, para garantizar una óptima comunicación interna. No hay que olvidar que el trabajo administrativo llevado a cabo de forma eficiente contribuye a que la cooperación interna sea fluida. En general, es tarea de la

administración de personal organizar y simplificar todos los procesos en torno a los empleados en una empresa.

Cuando la gestión de personal realiza su trabajo con eficiencia y sin errores, se contribuye a alcanzar un objetivo mayor, primordial para el departamento de recursos humanos: generar, mantener e incrementar el nivel de **satisfacción de los empleados**. Esto, a su vez, es de gran beneficio para la empresa, pues cuanto más satisfechos estén los trabajadores, mayor eficiencia y creatividad se consigue. Además, disminuye el número bajas por enfermedad y aumenta la lealtad hacia la empresa.

El autor referenciado se refiere a:

el propósito principal de la gestión de personal es proveer información actualizada sobre los datos de los empleados, garantizando una comunicación interna eficiente. Un trabajo administrativo eficiente en gestión de personal contribuye a una cooperación fluida al interior de la organización. En términos generales, esta gestión busca organizar y simplificar los procesos relacionados con los colaboradores. Cuando la administración del talento humano realiza sus funciones de manera efectiva y sin errores, se apoya el logro de un objetivo clave para el área de recursos humanos: generar, mantener e incrementar la satisfacción de los empleados. Esto, a su vez, beneficia a la empresa, dado que trabajadores satisfechos suelen ser más eficientes, creativos y leales. En síntesis, la gestión de personal busca optimizar la administración de los procesos de los colaboradores, impactando positivamente en su satisfacción y rendimiento.

Procesos de gestión de personal

(Drew, 2023) nos da a conocer que: existen varios procesos comunes de gestión de recursos humanos en las empresas, los cuales siguen un camino planificado que requiere una

estrategia integral. Si bien cada responsable puede adaptarlos según objetivos específicos, todos son interdependientes:

- Reclutamiento: implica acciones para convocar perfiles acordes a una vacante mediante su publicación.
- Selección: filtra candidatos interesados evaluando aptitudes, experiencia y conocimientos para elegir los mejores.
- Contratación: formaliza la elección del perfil idóneo mediante su contratación.
- Gestión de compensaciones: administra temas salariales, beneficios e incentivos para retener talento.
- Gestión del rendimiento: analiza desempeño para incentivar productividad y necesidades de los empleados.
- Relaciones laborales: vela por un buen clima y retención gestionando oportunidades de crecimiento y estabilidad.

En síntesis, la gestión de recursos humanos planifica estratégicamente una serie de procesos interrelacionados para atraer, desarrollar y retener el talento humano de la organización. (p.78).

Importancia de Gestión de Personal

(Business, 2019).

Una gestión adecuada del talento humano en las empresas genera múltiples beneficios organizacionales. Administrar de manera óptima el desempeño de los colaboradores permite identificar brechas en las competencias necesarias para el éxito. Además, propicia una mayor disposición y compromiso de los empleados, reduce deficiencias en las capacidades organizacionales, aumenta la eficacia y eficiencia, mejora el rendimiento individual y grupal,

fomenta una cultura orientada a objetivos y crea un clima laboral satisfactorio para el desarrollo personal y profesional. Otras ventajas son que favorece la motivación y retención de talento, disminuye rotación de personal, reduce temporalidad de contratos y mejora la comunicación en todos los niveles. En síntesis, una gestión de talento humano optimizada genera múltiples beneficios en términos de desempeño, competencias, clima y comunicación organizacional.

Técnicas de Gestión de personal

(LATAM, 2023)

los responsables de la gestión de personal deben poseer habilidades para interactuar eficazmente con los empleados. Existen diversas técnicas que pueden mejorar significativamente las relaciones laborales y que deberían integrarse en las prácticas de gestión del talento humano:

- Liderazgo: inspirar, motivar y orientar a los colaboradores hacia los objetivos organizacionales estableciendo metas y brindando apoyo.
- Motivación: comprender cómo fomentar la motivación de los trabajadores es clave para aumentar su productividad y desempeño.
- Comunicación: capacidad para comunicarse de manera clara, concisa y empática, escuchando, expresando ideas y retroalimentando.
- Detección de habilidades: reconocer y canalizar las características individuales hacia proyectos alineados con la organización.
- Formación y desarrollo: mantener actualizadas las competencias del personal es esencial para garantizar un alto desempeño y motivación en un entorno laboral competitivo.

En síntesis, aplicar adecuadamente estas técnicas en la gestión de personas mejora las relaciones laborales, el compromiso y genera un ambiente de trabajo productivo.

Funciones de gestión de personal

(Mendez, 2020). Para comprender las funciones de recursos humanos, vale la pena mirar el viaje del empleado en la empresa - Mapa de viaje del empleado. Este camino se puede dividir en seis etapas, y corresponderán a las seis funciones principales de recursos humanos.

1. Cuando un posible empleado está buscando trabajo, esta etapa corresponde a la función de recursos humanos de reclutamiento.

2. Luego se formaliza: se conecta la función de administración de personal.

3. Después de eso, el nuevo empleado necesita adaptarse y ponerse a trabajar; esta es una función de adaptación del personal.

4. El empleado comienza a recibir un salario: esta es la función de recursos humanos "compensaciones y beneficios", también conocida como C&B - Compensaciones y beneficios.

5. Si una empresa capacita a un empleado, entonces esta es la función de recursos humanos "capacitación y desarrollo".

6. Después de un tiempo, se evaluará el trabajo del empleado. Puede ser transferido a nuevos puestos o ascendido: esta es la función de "evaluación y desarrollo". (p.46)

El autor referenciado se refiere a:

Para comprender las funciones de recursos humanos es útil analizar el ciclo del empleado en una empresa, el cual se puede dividir en seis etapas que corresponden a las principales responsabilidades de gestión del talento humano:

1. Búsqueda de trabajo: corresponde al reclutamiento de personal.

2. Formalización: implica la administración y contratación de nuevos colaboradores.

3. Adaptación al inicio: referente a la integración de los nuevos empleados.
4. Remuneración: incluye la gestión de compensaciones y beneficios.
5. Capacitación: abarca las actividades de entrenamiento y desarrollo de habilidades.
6. Evaluación: corresponde a la medición del desempeño y planes de carrera.

En síntesis, el recorrido del empleado en la empresa se relaciona directamente con funciones clave de reclutamiento, contratación, integración, compensación, capacitación y evaluación del personal.

Errores habituales en la gestión de personal

(Martin, 2023)

Algunos errores comunes en la gestión de recursos humanos que afectan el desempeño de los empleados:

- Falta de reconocimiento: es importante valorar los logros de los trabajadores mediante felicitaciones, premios o incentivos, pues aumenta su motivación y resultados.
- Mala comunicación: se debe propiciar una comunicación fluida entre directivos y empleados, eliminando barreras para generar confianza y productividad.
- Pocos ascensos internos: se deben aprovechar las oportunidades de promoción del personal interno cualificado antes de buscar externamente, lo que fideliza y ahorra costes de formación.
- Mal ambiente laboral: se debe optimizar el entorno y condiciones físicas de trabajo para incrementar la motivación y el rendimiento de los colaboradores.

En síntesis, fallas relacionadas con reconocimiento, comunicación, promociones internas y ambiente laboral generan insatisfacción y bajo desempeño, por lo que deben abordarse para potenciar la productividad mediante una gestión integral del personal.

Beneficios de una buena gestión de personal

(Vargas, 2022).

Se destaca varios beneficios de una adecuada gestión de recursos humanos en las empresas:

- Mejor rendimiento laboral: un buen clima organizacional incrementa la productividad y desempeño de los empleados en sus tareas individuales y colectivas.
- Menor rotación de personal: un ambiente laboral positivo y trabajadores satisfechos disminuyen las probabilidades de que busquen nuevas oportunidades, reteniendo el talento.
- Retención de talento: una buena gestión de recursos humanos no solo atrae sino que también retiene a los mejores profesionales, permitiendo su desarrollo dentro de la empresa.
- Mayor compromiso y productividad: empleados con bienestar tienen más compromiso con su trabajo y mayor motivación, rindiendo más y de forma más eficiente.

En síntesis, una adecuada administración de recursos humanos genera beneficios clave como un mejor desempeño laboral, retención del talento, aumento del compromiso organizacional y mayor productividad de los trabajadores.

Variable Dependiente

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento de un trabajador que refleja al realizar las actividades que se le asignan en la empresa. De esta manera, nos daremos cuenta si el empleado está apto o no para el puesto de trabajo. Se trata de la eficacia, calidad y la eficiencia de su trabajo asignado.

(MSc Karina Bricio Samaniego, 2018)El desempeño laboral puede precisarse como un proceso para estimar su ejecución de las metas y estrategias personales, lo cual será evaluado mediante el cumplimiento de las actividades y metas laborales dentro de la empresa. (p- 48)

Importancia al medir el desempeño laboral

(Velasquez, 2020). Al realizar una evaluación del desempeño laboral en los empleados, no solo la empresa se beneficia sino también los trabajadores de la organización, ya que con resultados obtenidos mejoraremos las oportunidades de trabajo y un puesto acorde al perfil del candidato. Además, es primordial poner a prueba la capacidad de liderar del encargo del equipo, pues así la comunicación abierta y el nivel de integración de los empleados dentro de una organización establecida dentro de la empresa. (p.76)

Medición del desempeño laboral

(Perez, Medicion del desempeño laboral, 2022). Un buen desempeño laboral se debe medir de la siguiente manera:

- **Ser aplicado:** En la actualidad es fundamental la actitud, el esfuerzo y la disponibilidad de los colaboradores de la empresa a la hora de encontrar y aplicar las soluciones deseadas para las mejoras.

- **Tener capacidad de aprendizaje:** Relacionado directamente con lo antes mencionado.
- **Ser integro:** Todas las empresas necesitan colaboradores que puedan ser de confianza, y así poder aceptar soluciones tanto de los trabajadores como los jefes para tener un mayor beneficio de interés general.
- **Ser adaptable y flexible:** Para que los trabajadores sigan siendo productivos se debería realizar cambios positivos dentro de una organización.
- **Tener buenas habilidades interpersonales:** Es fundamental que los colaboradores sepan dialogar y expresarse de buena manera con el resto de los equipos para una mayor producción y rentabilidad de la empresa.

Ambiente laboral

El ambiente laboral o de trabajo son todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo, como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la disposición de los mismos y también el clima laboral, etc. (QuestionPro, 2023)

Clima laboral.

Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. (QuestionPro, 2023)

Bajo la presente premisa, la lógica confirma que un buen clima laboral fomenta al cumplimiento de los objetivos de la empresa, mientras que en un mal clima es imposible contribuir un ambiente de trabajo positivo.

Evaluación de desempeño laboral.

(Kenjo, 2024) La evaluación del desempeño laboral se observa por algunos como una herramienta que puede servir a los intereses de los empleados, promoviendo una concentración más responsable en su trabajo y de la empresa, optimizando los recursos humanos. Otros la consideran una técnica que permite precisar de forma sistemática y con la mayor objetividad posible al comportamiento de un empleado durante un periodo determinado en relación a las funciones de sus puestos personales, así como su aporte a los objetivos previamente establecidos por la organización.

Para qué sirve la evaluación del desempeño laboral

(Kenjo, 2024) El principal objetivo es de medir el rendimiento de los trabajadores por medio de una evaluación para poder ayudar al mejoramiento de su desempeño y aumentar su potencial en la empresa. Sin embargo, se pueden proporcionar feedback, mejorar la comunicación, comprender las necesidades de los colaboradores y aquí lo veremos uno por uno:

1. **Ofrecer feedback:** comunicar al empleado el desempeño laboral de cómo ha sido en los últimos meses y dar a conocer sus expectativas en la empresa.
2. **Decidir ascensos:** el proceso de evaluación proporcionara los datos necesarios para la toma de decisiones sobre quiénes del personal esta preparados para asumir nuevas responsabilidades de la empresa.
3. **Decidir despidos:** cuando hay que reducir el equipo, la evaluación también resulta muy útil para detectar el mal desenvolvimiento laboral de aquellos colaboradores los cuales se pueden prescindir.

4. **Fomentar el rendimiento:** el resultado del rendimiento nos da a conocer las áreas en las que cada empleado debe mejorar para poder incrementar su desempeño dentro de la empresa.
5. **Aumentar la motivación:** como cualquier profesional desea estar bien visto en su perfil dentro de la empresa para poder obtener mejores resultados posibles por parte de los empleados.
6. **Establecer objetivos:** debemos establecer metas que ayuden a impulsar el rendimiento laboral de los empleados.
7. **Reducir el bajo rendimiento:** sirve para que los responsables puedan identificar y ayudar a los empleados que no cumplen sus metas y expectativas para mejorar sus resultados.
8. **Determinar compensaciones:** las empresas que trabajan con objetividad se encuentran en este método el mecanismo para determinar quien recibe compensaciones en su trabajo y quiénes no.
9. **Impulsar la formación:** se recomienda establecer planes de formación tanto interna como externa o de capacitación periódica.
10. **Mejorar la gestión de recursos:** la evaluación de desempeño nos brinda a las empresas la información que se necesita para asegurarse de tener talento para su futuro.
11. **Validar contrataciones:** cuando se hace una evaluación de desempeño podemos saber si es necesario volver a contratar al mismo personal o a nuevos perfiles.
12. **Mejorar el rendimiento general de la organización:** cuando todo el equipo empleado conoce sus objetivos y trabaja en base a ellos, mejorara el funcionamiento de la organización y su rendimiento laboral.

Ventajas del desempeño laboral

- Permite una valoración sistemática de la productividad al verificar los resultados conseguidos con metas prefijadas.
- Facilita la identificación de necesidades objetivas de capacitación a las evidencias brechas de competencias
- Posibilita introducir de manera fundada acciones correctivas pertinentes respecto a bajos rendimientos laborales.
- Proporciona información válida y confiable para respaldar procesos administrativos.
- Otorga indicadores confiables sobre niveles colectivos e individuales de productividad y desempeño.

Desventajas de desempeño laboral

- Podría proporcionar una estandarización desfavorable, ignorando diferencias individuales entre puestos.
- Requiere de instrumentos de medición válidos y confiables.
- Exige procesamiento informático y estadístico de datos, incrementado su complejidad técnicas y costos.
- Su adopción forma no garantiza por si sola la retroalimentación y mejora efectiva de los desempeños individuales.
- Puede generar una simplificación excesiva al pretender cuantificar cualitativamente rasgos y conductas laborales complejas.

2.1.1 Marco Conceptual

Gestión de personal

"La gestión de personal, es el conjunto interrelacionado de políticas, planes, programas, sistemas y prácticas que se establecen técnicas en el ámbito de una empresa para conducir estratégicamente el capital humano". (Lonos S. G., 2023)

Reclutamiento

"El reclutamiento es una fase previa al proceso que de manera sistemática conduce una organización para proveer con recursos humanos, los cargos internos vacantes o de reciente generación e incorporar personal idóneo y competente ". (Factorial, 2023)

Formación del personal

"La formación del personal es el conjunto integral de los procedimientos estructurados para desarrollar, incrementar y actualizar el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas del capital humano dentro de una organización". (N., 2023)

Organización

"La organización consiste en un sistema social integrado por un conjunto de personas que interactúan de manera estructurada y planifica bajo un esquema de autoridad, responsabilidad, especialización y coordinación de funciones, orientado técnicamente hacia la consecución de metas y objetivos ." (Garcia, 2024)

Gestión

“Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad”. (N., 2023)

Administración de procesos

“La administración o gestión de procesos comprende un conjunto sistemático de acciones, técnicas, métodos y procedimientos orientados a diseñar, describir, documentar, medir, optimizar, estandarizar y controlar en forma continua con todas las actividades”. (Quiroa & Westreicher, 2021)

Eficiencia y eficacia

“La eficiencia alude a la capacidad de una organización para optimizar la utilización de los insumos y recursos disponibles en los procesos de transformación que realiza, buscando maximizar sus resultados o la producción de bienes y servicios”.

“La eficacia es el grado en que una organización logra concretar los objetivos y metas programados en un periodo determinado.” (Management, 2024)

Habilidades

“Las habilidades constituyen un conjunto de capacidades, destrezas y competencias para ejecutar, operar y realizar determinadas tareas y actividades laborales adquirida mediante el aprendizaje”. (Chatruc, 2024)

Motivación

“La motivación se entiende como el conjunto de estímulos externos e internos que activen, orienten, dinamizan y sostienen el comportamiento de las personas hacia la consecución de los objetivos y metas organizacionales”. (Rodriguez, 2019)

Liderazgo

“El liderazgo se define como un proceso de influencia orientado a estructurar las actividades laborales de los miembros de un grupo o equipo de trabajo, motivándolos y comprometiéndolos hacia el logro efectivo de metas organizacionales relevantes”. (Shopify, 2024)

Desempeño laboral

“El desempeño laboral es el conjunto de comportamientos, acciones y resultados observables y medibles que despliega un trabajador en la realización de las funciones y tareas principales que le han sido asignadas en su puesto de trabajo, en cumplimiento de los objetivos organizacionales”. (Perez, desempeño laboral, 2022)

Rendimiento laboral

"El rendimiento laboral es como la eficiencia, eficacia y productividad alcanzada por un trabajador o un conjunto de ellos en el desempeño formal de sus respectivas funciones y responsabilidades". (Castilla, 2023)

Estrategias personales

“Las estrategias personales constituyen un conjunto articulado de acciones y actividades planificadas que un individuo diseña, sobre la base de un análisis racional y metas definidas, para orientar técnicamente sus esfuerzos y compromisos hacia la consecución eficiente y eficaz de determinadas objetivos de progreso y desarrollo en su vida”. (Indeed, 2023)

Evaluación de desempeño

“La evaluación de desempeño es un proceso organizacional sistemático y periódico que sustentado en una metodología objetiva y fiable de medición y valoración, busca determinar el nivel de eficiencia, eficacia y productividad con que los trabajadores ejecutan las funciones y actividades laborales en sus respectivos cargos”. (Sydle, 2022)

Ambiente laboral

“El ambiente laboral es el conjunto de condiciones circunstancias y características físicas, sociales y psicológicas y organizacionales que están presentes en el entorno de trabajo de una organización.” (Factorial, 2023)

2.1.2 Antecedentes investigativos.

En las diferentes instituciones de educación superior existen varias investigaciones relacionadas sobre recursos humanos en diferentes empresas e instituciones, que abordan diferentes elementos y subcomponentes del gran sistema como: reclutamiento, selección, valoración, evaluación del desempeño, que lo componen, pero ninguna realizada con el tema específico, ni en la institución como tema propuesto: sin embargo, hace referencia a algunas de ellas:

La investigación realizada por el señor Julio Zurita de la Universidad Católica del Ecuador sede Ambato bajo el tema “MODELO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO” para elevar la calidad del servicio educativo en la unidad educativa experimental INSUTEC de la ciudad de Ambato, cuya conclusión más relevante dice: “Las instituciones, no deben escatimar recurso alguno en potencializar al capital intelectual de la empresa, pues si aporte más valioso es la solución de problemas” .

En, la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas la investigación realizada por la señorita Anita Maldonado con el tema: “IMPLEMENTACION DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PATA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA GRANJA DE ZENON E HIJOS” quien llega a la conclusión más significativa que es “El recurso más importante que tienen las empresas, es el recurso humano, pues de su compromiso e involucramiento se logrará el éxito en el servicio”

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, si se han realizado investigaciones referentes a la evaluación de desempeño laboral, sin embargo se ha detectado que no existe una herramienta adecuada que permita evaluar correctamente a los trabajadores y que arroje resultados reales que demuestren en mayor o menor

grado el rendimiento de los trabajadores, por tal razón se ha visto necesario buscar una solución debido a que es fundamental para determinar las brechas del puesto con los de la persona a través de planes y programas de formación y mejoramiento del empleado obteniéndose como resultado un mejor rendimiento laboral y por ende institucional por lo que es necesario buscar los antecedentes de trabajo similares a la presente investigación.

No existe una investigación similar realizada en la cooperativa e base de la cual se pueda seguir con conclusiones halladas previamente, sin embargo se tiene conocimiento de otras organizaciones de similares características que han tenido buenos resultados con la aplicación de la evaluación por competencias, y al ser este un método adaptable a los requerimientos de las empresa, se siguiere su aplicación para hallar índices de rendimiento laboral.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general.

La implementación de un sistema de gestión de desempeño se sujeta en indicadores cuantitativos y mecanismo de capacitación periódica por lo que incrementaría significativamente la productividad de los empleados en el área de atención al cliente en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023.

2.2.2 Hipótesis específicas.

- La implementación de un programa estructurado de capacitación en atención al cliente, con seguimiento y retroalimentación constante, mejorara la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa.
- La implementación de un sistema de retroalimentación periódica y evaluación de brechas de desempeño para el personal de atención al cliente, permitirá mejorar positivamente sus competencias técnicas y habilidades de servicio al cliente.
- La implementación de un programa integral de capacitación en atención al cliente, junto con el rediseño de los procesos de gestión de reclamos y la incorporación de nuevas tecnologías, mejorará la satisfacción del cliente y agilizará la resolución de reclamos en la empresa.

2.3 Variables

2.3.1 Variable Independiente.

Gestión de personal.

2.3.2 Variable Dependiente.

Rendimiento en el desempeño laboral

2.3.3 Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	CATEGORIA	INDICADOR	OBJETO A MEDIR DEL INDICADOR
Gestión de personal	Acción que se encarga de administrar y potenciar el talento humano en las organizaciones.	Contratación de personal	Contrataciones de personal con el perfil del puesto	Técnica de contratación de personal
		Reclutar personal	Personal reclutado y capacitado	Proceso de reclutamiento de personal
VARIABLE DEPENDIENTE				
Desempeño laboral	Calidad del servicio que realiza el colaborador en la compañía	Calidad de servicio	Personal capacitado en la atención al usuario	Capacitaciones para el personal
		Habilidades interpersonales	Personal competitivo y motivado	Clima laboral favorable

TABLA N° 1
ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

Capítulo III

3. Metodología de la Investigación

3.1 Método de investigación

En el presente trabajo de investigación se utiliza los siguientes métodos de investigación:

Método Documental, que se refleja en el marco teórico en el sustento de las variables desempeño laboral y gestión de personal, donde se fundamenta teorías de diferentes autores de libros, revistas, documentos web, entre otros. (Arias, 2020)

Método analítico – sintético, consiste en el análisis de la problemática de la empresa sobre la incidencia de la gestión de personal y el desempeño laboral, para establecer la síntesis de la problemática y mejorar la situación administrativa de la empresa. (Mendoza, 2020)

Método lógico – deductivo, consiste en aplicar principio de selección de puesto para establecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de internet JATNET. (Suarez, 2024)

3.2 Modalidad de investigación

Investigación Básica, porque se inicia con un marco teórico para incrementar los conocimientos de teorías sobre gestión de personal y desempeño laboral en el mundo empresarial. (T&M, 2022)

Investigación exploratoria, se analiza la problemática de la empresa de internet JATNET de la ciudad de Babahoyo, para comprender la necesidad de la elaboración de una guía de selección y evaluación de puesto. (Branganza, 2023)

3.3 Tipo de Investigación

Investigación Cualitativa, porque se recopila y analiza teorías para comprender los procesos de gestión de personal de la empresa de internet JATNET. (Santander, 2021)

Investigación Cuantitativa, en el proceso de la investigación se la aplica en el marco metodológico en el análisis de las encuestas realizada al personal de la empresa de internet de la ciudad de Babahoyo. (Santander, 2021)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1 Técnicas

- Revisión documental, con la exploración de fuentes de información a través de tesis, artículos científicos, proyectos de investigación, repositorios digitales.
- Una encuesta que se efectuará al personal que labora en la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo.
- Entrevista dirigida al Gerente General.

3.4.2 Instrumento

Entrevista. “Una entrevista en un dialogo entre dos o más personas, en este proyecto investigativo seria entre el investigador y el gerente general de la empresa de internet JATNET, el cual el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. Se trata de una técnica empleada para recolección de datos primarios en una empresa, el cual se intercambian información.” (Europea, 2023)

Encuesta. “Una encuesta se trata de un método de investigación cuantitativa, el cual el investigador recopila información mediante un cuestionario de preguntas diseñado al personal operativo y administrativo de la empresa de internet JATNET, sin modificar el entono donde se

recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, graficas, tabla o escrita.”
(Gomez, 2023)

3.5 Población y Muestra de Investigación

3.5.1 Población

Está conformada por 31 empleados entre hombres y mujeres que laboran en la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo. (unidas, 2022)

Gerente General (1)
Personal administrativo (2)
Personal operativo (29)

TABLA N°2
ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

3.5.2 Muestra

En la presente investigación no se calculará el tamaño de la muestra, porque no se cuenta con demasiado personal para proceder a desarrollar un muestreo, la muestra es toda la población y corresponde a la totalidad del personal que labora en la empresa de internet JATNET en la Ciudad de Babahoyo. (Gomez A. , 2021)

Descripción	Número	Instrumento
Gerente General	1	Entrevista
Personal administrativo	2	Encuesta
Personal operativo	29	Encuesta

TABLA N°3
ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

Se hubiera utilizado la siguiente fórmula para realizar el cálculo del muestreo pero no completa el número de empleados en la empresa de internet JATNET, por lo que no se procede a realizar ningún cálculo.

La fórmula de probabilidad estadística

n: muestra poblacional

Z: nivel de confianza

p: probabilidad a favor 50%

q: - probabilidad a favor 50%

e: nivel de error 5%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

3.6 Cronograma del Proyecto

N°	Meses Actividades	Noviembre 2023				Diciembre 2023				Enero 2024				Febrero 2024				Marzo 2024				Abril 2024			
		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	Selección de Tema									X															
2	Aprobación del tema										X														
3	Recopilación de la Información											X													
4	Desarrollo del capítulo I												X												
5	Desarrollo del capítulo II													X											
6	Desarrollo del capítulo III														X										
7	Elaboración de las encuesta															X									
8	Aplicación de las encuestas																X								
9	Tamización de la información																	X							
10	Desarrollo del capítulo IV																		X						
11	Elaboración de las conclusiones																			X					
12	Presentación de la Tesis																								
13	Sustentación de la previa																								
14	Sustentación																								

TABLA N°4

ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos humanos

3.7.2 Recursos económicos

Recursos Humanos	Nombres
Investigador	Mónica Karina Pesantes Torres
Asesor del Proyecto de Investigación	Ing. Ronny Fernando Onofre Zapata

TABLA N°5

ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

Recursos Económicos	Inversión
Seminario de Tesis	\$40,00
Internet	\$35,00
Primer Material Escrito en Borrador	\$25,00
Material Bibliográfico	\$25,00
Copias a colores	\$20,00
Fotocopia Final	\$25,00
Fotografías	\$10,00
Empastada de Proyecto	\$45,00
Alimentación	\$30,00
Movilización y transporte	\$15,00
Total	270,00

TABLA N°6

ELABORADO POR: MONICAPESANTES TORRES

3.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS

Al utilizar esta metodología nos permite analizar los datos obtenidos mediante gráficos estadísticos, herramientas para poder visualizar la frecuencia y los porcentajes de las variables mediante la utilización de encuestas dirigidas al personal administrativo y personal operativo de la empresa de internet JATNET, para luego determinar los recursos, para finalmente obtener los resultados sobre el mejoramiento de la herramienta de desempeño laboral.

Estos gráficos nos permitirán ayudar a identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables (Gestión de personal y Desempeño laboral). Además, al interpretar y analizar los resultados, es importante considerar no solo los números, sino también el contexto en el que se recopila la información y cualquier otro factor relevante que nos permita determinar una conclusión certera. (Bastis, 2021)

3.8.1. BASE DE DATOS

Con la aprobación por parte del gerente general se pudieron obtener con mayor acercamiento con personal administrativo y operativo de la empresa de internet JATNET para poder participar en el estudio y medir las diferentes variables de acuerdo con la hipótesis establecido la cual utilizaremos el programa de Microsoft Excel para el ingreso de datos y obtención de la tabulación de las encuestas realizadas en la ciudad de Babahoyo de la Provincia de Los Ríos; donde su recopilación de datos se determina utilizando de la siguiente manera:

- Entrevista al gerente
- Encuesta al personal administrativo y personal operativo (Nutanix, 2023)

3.8.2. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Luego de tabular la información de datos, se logró ubicar los datos de la encuesta organizándolos a través de tablas y gráficos, mismo que permitieron la comprensión de la relación de las variables presentadas (gestión de personal y desempeño laboral) en el presente proyecto de investigación, logrando el tratamiento de información de manera precisa y visualmente interesante y así poder conseguir llegar a conclusiones válidas para el mejoramiento de la empresa. (Group, 2020)

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION

1. ¿Cuál de las siguientes estrategias considera UD tomar en observación para mejorar la atención al cliente?

TABLA N°7. ATENCION AL CLIENTE

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitaciones	20	65%
Implementaciones de nuevos proyectos	11	35%
Todas las anteriores	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

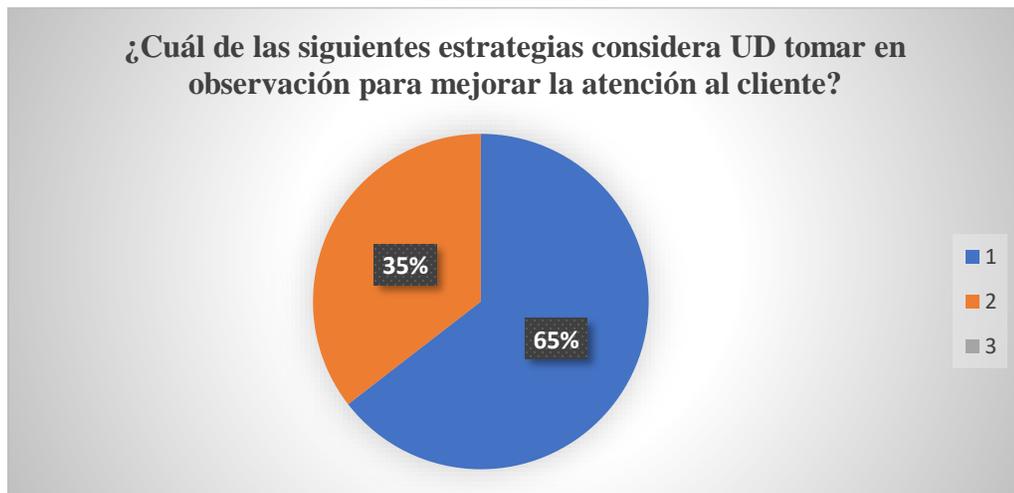


FIGURA # 1

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo de la empresa, que el 65% de los empleados respondió que para mejorar el área de atención al cliente es necesario capacitarlos, mientras que el 35% su respuesta fue sobre una implementación de nuevos proyectos.

2. ¿Qué subsistema aplica la empresa de internet JATNET?

TABLA N°8. SUBSITEMA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Planificación		
Capacitación	31	100%
Evaluación		
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

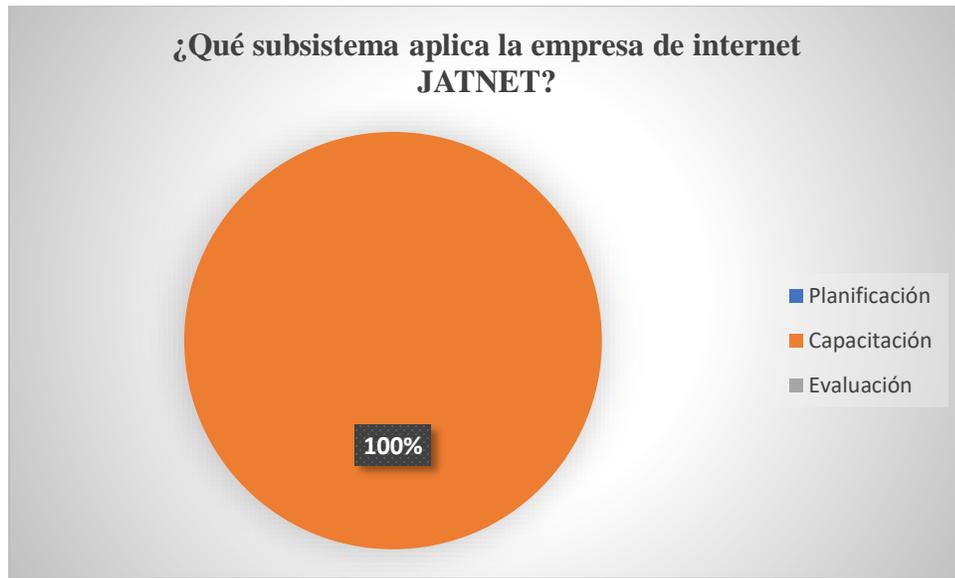


FIGURA # 2

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: La pregunta del subsistema que se aplica en la de internet Jatnet nos permitió conocer que el 100% solo es la variable “capacitación”.

Como se puede observar en la gráfica, se demuestra que los empleados si están capacitados en el subsistema de la empresa, mientras tanto se requiere también una posible planificación y evaluación para un buen desempeño del trabajador.

3. ¿La empresa de internet JATNET realiza capacitaciones al personal?

TABLA N°9. CAPACITACION PERSONAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente		
Frecuente	31	
Nada frecuente		
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

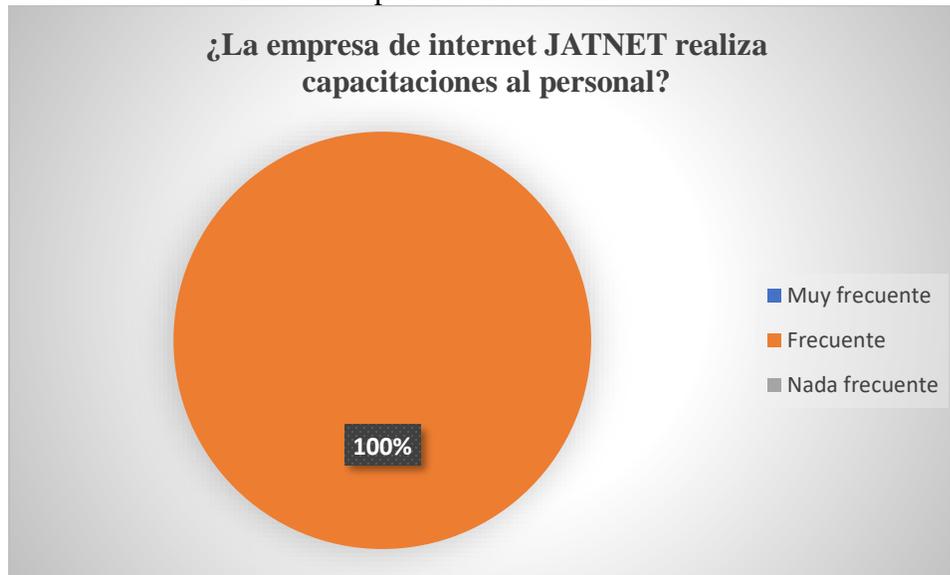


FIGURA # 3

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Según las encuestas realizadas a los empleados de la empresa nos dio a conocer que el 100% son frecuentes las capacitaciones del personal.

Lo que quiere decir que dado las capacitaciones frecuentes a los empleados de la empresa tanto administrativo como operativo darán como resultado un buen rendimiento laboral.

4. ¿Qué características debe de tener el reclutamiento y desempeño para garantizar imparcialidad, objetividad?

TABLA N°10. RECLUTAMIENTO Y DESEMPEÑO

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Respetuoso	8	13%
Comunicar	4	22%
Amables	7	26%
Ética profesional	12	39%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

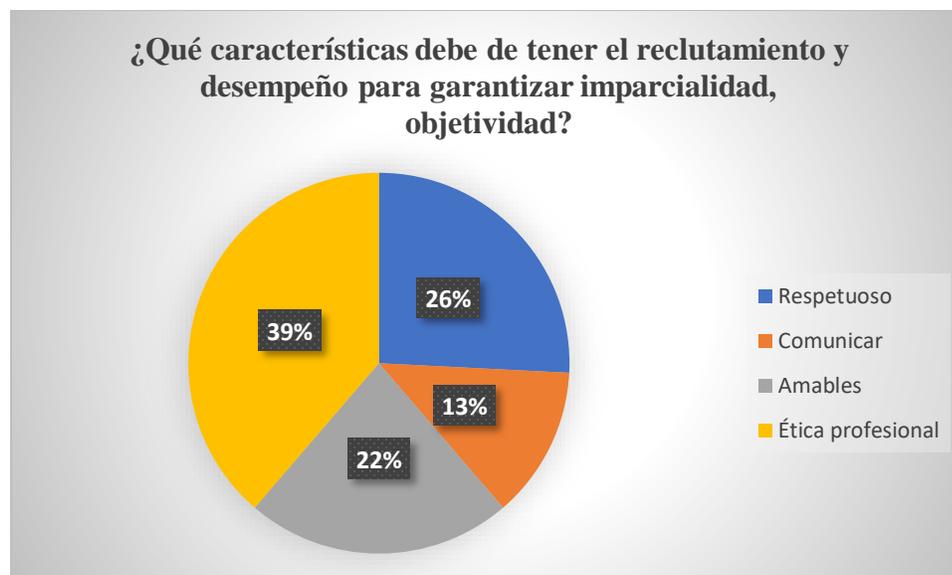


FIGURA # 4

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Como se puede observar en los datos obtenidos, el 39% de los encuestados nos indica que para garantizar imparcialidad y objetividad se debe de tener ética profesional, mientras que el 13% ser amables, el 22% ser comunicativos y el 26% ser respetuosos.

Esto significa que se puede tener una definición clara y precisa de los perfiles del puesto con una ética profesional, con el fin de evitar perjuicios en la empresa de internet JATNET.

5. ¿La empresa de internet JATNET realiza evaluación de desempeño laboral?

TABLA N°11. EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente		
Frecuente		
Nada frecuente	31	100%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

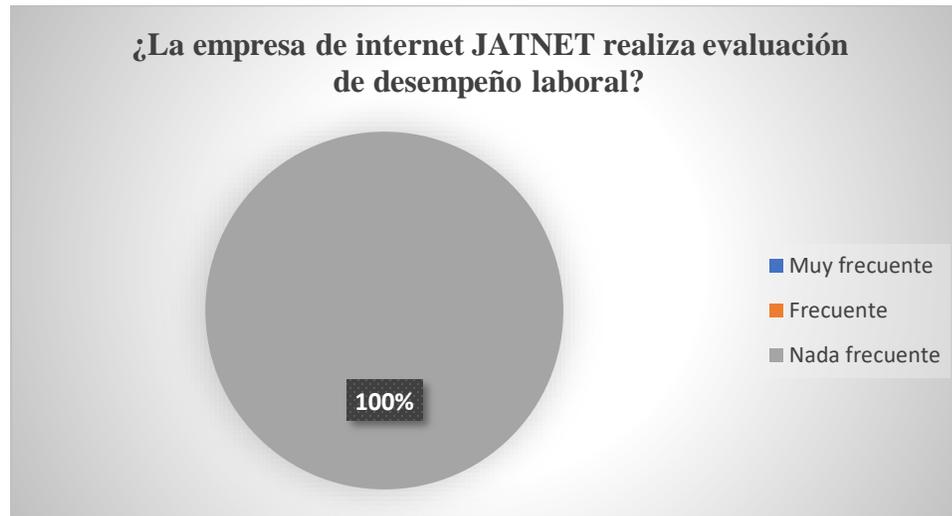


FIGURA # 5

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Como podemos observar en los resultados de las encuestas del personal operativo y administrativo de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, todos dicen que nada frecuente se realiza una evaluación de desempeño laboral.

Es decir que en esta compañía se requiere de una evaluación de desempeño laboral a todos los trabajadores tanto administrativo como operativo para darnos cuenta de cómo está el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores y si existe alguna anomalía dar solución aquello para que no fracase el empleado ni la compañía.

6. ¿Tiene las herramientas físicas y equipos necesarios sus actividades de manera cómoda?

TABLA N°12. HERRAMIENTAS FISICAS Y EQUIPOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	19%
Casi siempre	10	32%
A veces	12	39%
Nunca	3	10%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

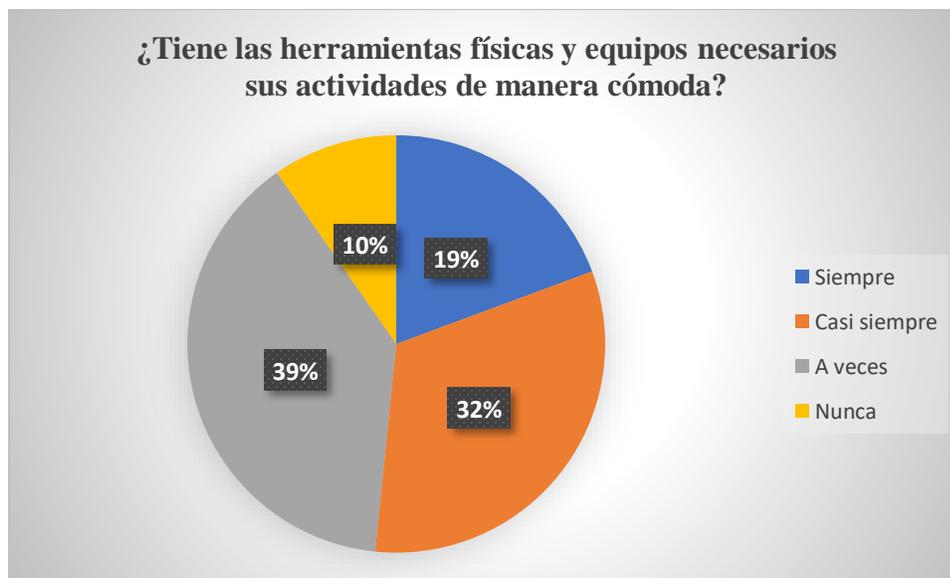


FIGURA # 6

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: En la empresa de internet JATNET el personal de la empresa nos manifestó que el 39% a veces utilizan sus herramientas físicas y equipos necesarios de manera cómoda mientras que el 32% dijeron casi siempre, el 19% siempre y el 10% nunca. En la gráfica nos muestra que se necesita tener buen equipo de herramientas para poder laboral y es necesario que sean cómodas al momento de utilizarlos cuando estén trabajando.

7. ¿Cree usted que en la empresa de internet JATNET elogia sus logros y aprendizajes?

TABLA N°13. LOGROS Y APRENDIZAJE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Nunca	31	100%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

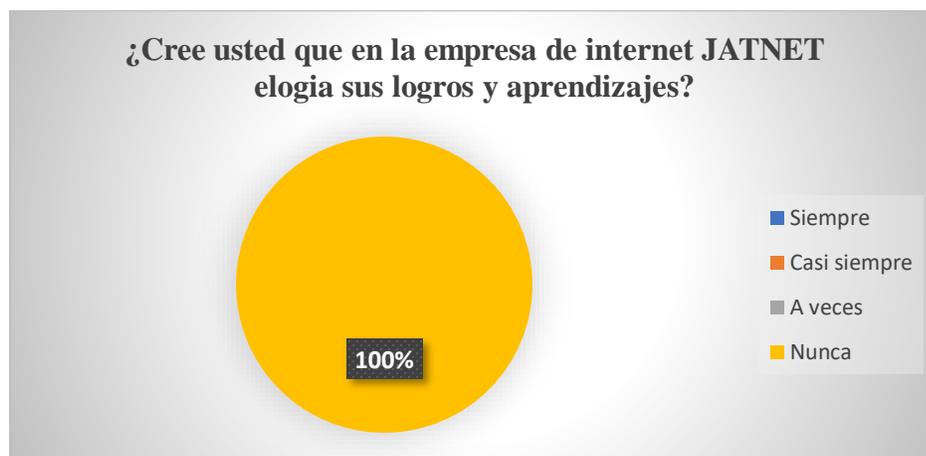


FIGURA # 7

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Mediante los resultados de la encuesta vemos que el 100% de los empelados nunca han sido elogiados por sus logros y aprendizajes en el puesto de trabajo. Esto quiere decir que el personal administrativo y operativo necesitan ser elogiados para el buen rendimiento laboral porque sin una motivación puede haber empelados insatisfecho y baje el rendimiento laboral la cual la empresa se vera afectada.

8. ¿Cree UD que las responsabilidades dentro de la empresa de internet JATNET están bien definidas?

TABLA N°14. RESPONSABILIDADES

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Nunca	31	100%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

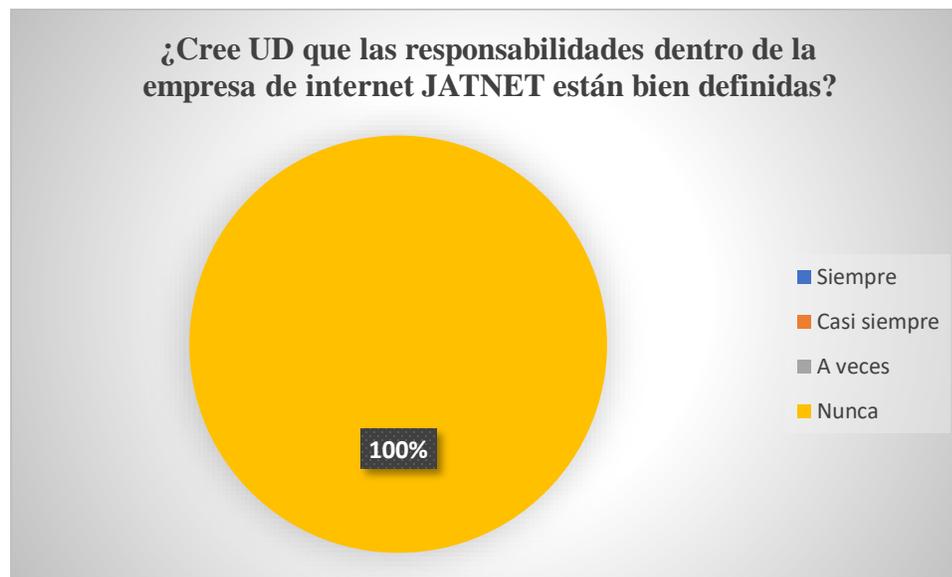


FIGURA # 8

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Podemos visualizar que el 100% de las encuestas dijeron que nunca han tenido responsabilidades dentro del trabajo que estén bien definidas.

El gráfico nos indica que la empresa deberá de poner más atención en las responsabilidades dentro de la empresa para que así las actividades estén bien definidas y puedan dar un buen rendimiento laboral con los clientes.

9. ¿Considera UD que tiene la oportunidad de crecer laboralmente dentro de la empresa de internet JATNET?

TABLA N°15. OPORTUNIDAD DE CRECER

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Nunca	31	100%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

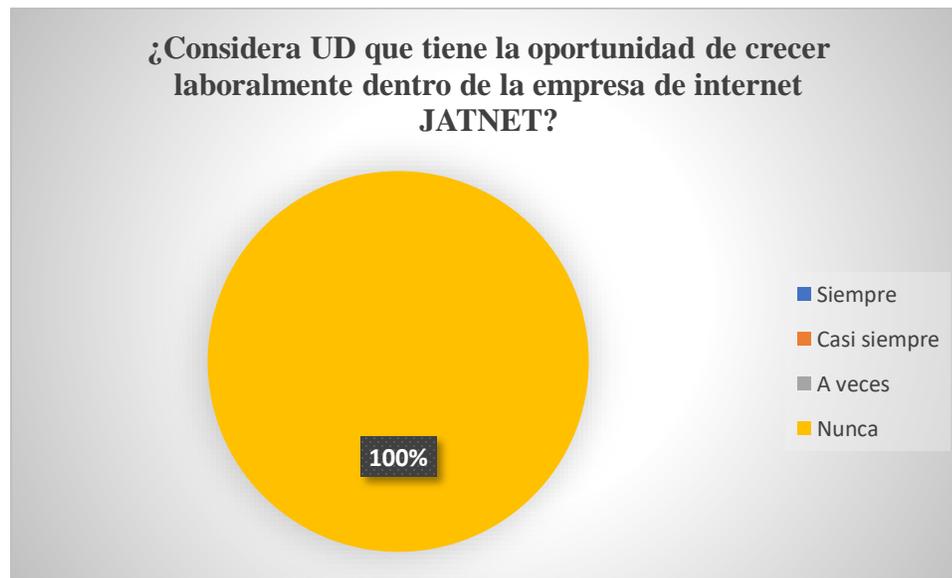


FIGURA # 9

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: Por medio de la encuesta vemos que el 100% de los encuestados no ven la oportunidad de crecer la laboralmente dentro de la empresa.

La cual la graficas nos indica que la empresa deberá de aplicar otros nuevos proyectos y motivaciones para que el empleado pueda crecer laboralmente dentro de la empresa de internet JATNET.

10. ¿Cree UD que las relaciones entre compañeros es buena al realizarse un trabajo en equipo?

TABLA N°16. RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Nunca	31	100%
Total	31	100%

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres



FIGURA # 9

Elaborado por: Mónica Pesantes Torres

Análisis de datos: La preguntada planteada en la encuesta a los empleados administrativos y operativos de la empresa de internet JATNET dijeron el 100% que nunca ha habido una buena relación entre compañeros de trabajo ya que existe el favoritismo.

Lo cual se solicita al gerente general que de sus actividades a cada trabajador por igualdad para que exista la relación entre compañeros y no haya desigualdad y así poder contar con el desempeño laboral de todos los trabajadores.

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL
DE LA EMPRESA DE INTERNET JATNET EN LA CIUDAD DE BABAHOYO,
PERIODO 2023.**

1. Indicadores cuantitativos

Si cuentan con indicadores para una medición y gestión efectiva del desempeño del personal administrativo y operativo en la empresa.

2. Metas para mejorar la productividad

Serian reducir tiempos, mejorar la satisfacción del clientes, costos y cumplimientos, además de posibles aumentos.

3. Frecuencia de la retroalimentación y capacitación

Lo ideal es combinar la retroalimentación y la capacitación ya que esto mantiene actualizado los conocimientos y habilidades del empleado en la empresa.

4. Aplicación de nuevo sistema de gestión de desempeño

Una buena comunicación efectiva, capacitación, involucramiento, incentivos, motivación y liderazgo esto ayudara al personal a que se comprometa y comprenda el nuevo sistema.

5. Beneficios del cliente, retención y otros resultados de la empresa

Un sistema de atención al cliente no solo mejora la experiencia, sino también nos ayuda a impulsar importante ayuda de costos, ingresos, capacitación de nuevos clientes y una ventaja competitiva en general.

6. Proceso continuo de mejoras y optimización de este sistema de gestión

Debemos de tener un enfoque estructurado que combine monitoreo, retroalimentación, procesos de cambios y una cultura de mejoras continuas que nos permita que el sistema se mantenga actualizado y se vea más eficiente con el pasar del tiempo.

4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Por medio de las encuestas realizadas al personal administrativo y operativo de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos, se ha utilizado el programa de Microsoft Excel para el procesamiento y tabulación de datos la cual se ha obtenido en las encuestas y a continuación detallaremos un resumen de lo que han expresado los colaboradores de la compañía:

Mediante la información recopilada de algunos empleados con respuestas negativas, por lo cual se requiere realizar un análisis y evaluación de los colaboradores para darnos cuenta las anomalías que existe dentro de la organización, ya que no cuentan con una buena relación entre compañeros, crecer laboralmente en la empresa, no elogian sus aprendizajes dentro de la institución donde se elabora, entre otros elementos.

Por medio de los resultados de la encuesta se encuentra representada con los porcentajes en los pasteles y su análisis de los resultados esta dado mediante la hipótesis planteada con sus objetivos propuestos al inicio del proyecto de investigación.

4.3 CONCLUSIONES

En el presente proyecto de investigación acerca de la gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Rios, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se logró evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JATNET, lo mismos que demuestran iniciativa y compromiso con la empresa para cumplir los objetivos y metas de las mismas como también existen un buen compañerismo de trabajo que permite mejorar la actitud, generando mayor confianza es si mismos y en sus compañeros desarrollando mejoras en sus puestos de trabajo, la motivación es un factor que influye de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos, porque ayudan que los trabajadores enfoquen sus esfuerzos a cumplir metas más difíciles.

Al diagnosticar la situación de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JATNET se considera que un plan de capacitación impacta directamente de los colaboradores de la empresa, ya que estos recibirían una atención más efectiva por parte de los trabajadores así mismo fidelizaría a los colaboradores con la empresa siendo esta quien se preocupa por reforzar sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño como también por la superación personal y profesional de sus trabajadores más allá de considerarlos como un gesto económico que es el plan de capacitación que pueda generar,

1.4.RECOMENDACIONES

Basado en las conclusiones presentadas del proyecto de investigación sobre la gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa de internet JATNET, se puedan dar las siguientes recomendaciones:

Con el estudio de investigación se puede decir respecto a los objetivos que son los clientes que evalúan día a día la atención que se perciben por parte de ellos mismos sabiendo que un cliente o en este caso un usuario que reciba una buena atención se va a marchar muy agradecido y contento así mismo se recomienda que el clima laboral que tiene dentro de la empresa para poder desempeñar sus funciones y trabajar en equipo sea manteniéndose, si bien es cierto que todos los días los trabajadores están dando sus aportes y realizando sus funciones, por lo que quiere decir que son nuestros jefes quienes nos están evaluación el desempeño que tiene para realizar funciones.

Consideran algunas necesidades para poder reforzar y minimizar las brechas que impiden el buen desarrollo y desenvolviendo de los trabajadores se consideró proponer la presente capacitación para lograr la superación de algunas necesidades para la realización de un mejor trabajo y el cumplimiento de metas y objetivos.

CAPITULO V

1. PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

1.1.TITULO DE LA PROPUESTA DE APLICACION

Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.

5.2 ANTECEDENTES

Todas las empresas, sin importar su tamaño ya sea pequeña, mediana o grande se debe de tener una buena gestión de personal y desempeño laboral, entiéndase que es uno de los importantes aspectos de mayor relevancia a considerar, ya que gracias a ello se tendría el conocimiento de poder implementar políticas y leyes que son necesarias para poder dirigir todos los aspectos, ya que se encarga de capacitar y desarrollar al personal necesario.

La empresa de internet JATNET, desde sus inicios con sus actividades no ha tenido un plan de integración y mejoramiento para poder fortalecer el conocimiento de los empleados a través de motivación, lo cual ha ocasionado que exista un deficiente desempeño laboral.

Los datos recolectados en el presente proyecto de investigación nos permitieron identificar problemas en la gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, los mismos que no han permitido consolidar un equipo de trabajo motivado, comprometido y enfocado en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera óptima y eficiente que fomente un buen entorno laboral dentro de la compañía.

De igual manera no existe un buen compañerismo entre todas las unidades, ya que cada grupo desea trabajar a su conveniencia, es por eso el poco interés entre los trabajadores de la empresa, provocando un bajo rendimiento laboral y perjudicando en la calidad del trabajo.

5.3 JUSTIFICACION

El recurso fundamental más importante en cualquier empresa lo forma el personal implicado, pues de ello depende el correcto desempeño laboral de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Un personal que se encuentra motivado y realizando un trabajo en equipo, son los pilares más fundamentales en los que las organizaciones exitosas cumplen sus logros. Estos aspectos, además de constituir las fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance sus niveles de competitividad, son parte esencial que se basan los nuevos enfoques administrativos y operativos de la empresa.

En toda compañía es de suma importancia contar con un método de capacitación e integración del personal, con el objetivo claro de que el empleado sea incorporado lo más pronto posible en su área de trabajo y aplicar acciones correctivas cuando sea de mayor necesidad, reforzando conocimientos de desempeño laboral. Todos los procesos y métodos aun siendo diferentes tienen un mismo objetivo con la misma finalidad de lograr que el trabajador conozca lo que va a desempeñar laboralmente en su área de trabajo con el propósito de aumentar la productividad para beneficio de la organización.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVOS GENERALES

Proponer un plan de capacitación para mejorar en el desempeño personal en la empresa de internet JATNET.

5.4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades de capacitación del personal que labora en la empresa JATNET.
- Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la empresa JATNET.
- Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal en la empresa de internet JATNET.

5.5 ASPECTOS BSICOS DE LA PROPUESTA DE APLICACION

La propuesta planteada debe de estar diseñado de manera que aborde las necesidades específicas de desempeño laboral en el personal administrativo y operativo de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, a su vez es importante implementar programas de actividades de integración de los empleados, a través de espacios de dialogo y retroalimentación constante. (Macias, 2020)

5.5.1 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

Para la presente propuesta se debe de tomar en cuenta los siguientes aspectos que van a influir en el desarrollo del presente proyecto de investigación en los siguientes entornos. (Macias, 2020)

1. Diagnosticar

Determina cuáles son las destrezas que faltan en tu equipo o habilidades que tus colaboradores pueden pulir. Planifica programas de capacitación para atender los propósitos de la organización a corto y largo plazo.

En esta fase inicial del plan de capacitación conviene observar el perfil de los funcionarios y el modelo de formación que se ajusta mejor a cada uno. Las técnicas de enseñanza pueden ajustarse al tipo de aprendizaje que predomina entre los miembros del equipo. Con eso optimizas el tiempo invertido en el programa de capacitación.

2. Priorizar

Puede ocurrir que en la fase de diagnóstico identifiques diversas necesidades en tu equipo de vendedores. ¿Cómo estableces el orden de prioridad para la implementación del plan de capacitación?

Nuestra recomendación es que establezcas un orden de urgencias, y en función de eso, organices cronológicamente los programas de capacitación. La planificación a mediano y largo plazo sirve para mantener una jerarquía de tus necesidades y garantizar que vas a cubrir todos los puntos.

3. Definir objetivos

Pregúntate cuál es el propósito de implementar ese plan de capacitación en particular y deja establecidos los mecanismos de evaluación final. Los objetivos deben ser claros y medibles, para manejar las expectativas de cada programa de formación y facilitar el informe de resultados.

Cuando sepas el motivo que te impulsa a desarrollar un plan de capacitación en tu empresa, transmite tus impresiones y expectativas al resto del equipo. La alineación de metas es importante para alcanzar los objetivos de un programa de capacitación.

4. Elaborar el programa de capacitación

Mientras mejor estructurado esté tu plan de capacitación, más sencillo será que alcances tus objetivos. El programa debe ser específico en relación a:

Contenido: tópicos que serán desarrollados durante las actividades, técnicas y habilidades por adquirir;

Técnicas de capacitación: método de enseñanza y mecanismos para la adquisición de destrezas;

Cronograma: esquematización de actividades con fecha y horario;

Público: grupo de personas a quienes se destinan las actividades de capacitación;

Recursos humanos: instructores necesarios para cada actividad del programa;

Recursos materiales: presupuesto e infraestructura disponible.

5. Ejecutar

Lleva a la práctica el programa de capacitación y observa a los participantes durante todo el proceso. Recuerda que las anomalías o contratiempos sirven para hacer ajustes en futuras instancias de capacitación.

Toma en cuenta el abanico de metodología de enseñanza que se pueden aplicar en las empresas y explora tus recursos con creatividad:

Juegos;

Proyectos;

Clases formales;

Dramatizaciones;

Estudio de casos;

Material audiovisual;

Conferencias grabadas;

Capacitación práctica durante el trabajo;

Rotación de las personas entre departamentos con funciones diferentes.

Si sientes que las necesidades de tu organización así lo ameritan, puedes ir más lejos y diseñar un programa de curso a distancia.

Al ejecutar tu plan de capacitación, intenta no tomar decisiones de última hora y prepárate para los imprevistos. Por ejemplo:

Ten a la mano un facilitador suplente, por si acaso alguien cancela;

Si vas a utilizar material de apoyo impreso, añade algunas copias para los colaboradores que se animen a participar en el último momento.

Organiza una dinámica de integración de grupo adicional, por si acaso en algún momento sientes que necesitas romper el hielo.

Prepara un par de actividades extra y déjalas de reserva, en caso de que el grupo avance en el programa más rápido de lo que habías imaginado.

6. Evaluar

Para evaluar tu programa de capacitación utiliza instrumentos cuantitativos para conocer el impacto de la estrategia ejecutada. Al mismo tiempo, conviene que controles tus expectativas y seas flexible con los criterios de evaluación del programa.

La evaluación depende de cuál haya sido el propósito inicial:

¿Mejoraron las ventas? ¿En qué porcentaje?

¿Recibieron más y mejores feedbacks? ¿Cuántos puntos mejoró la calidad en el servicio al cliente?

¿Disminuyeron los conflictos internos al aplicar estrategias de comunicación intersectorial?

Por otra parte, es clave recoger la percepción del equipo sobre el programa de capacitación.

La última fase puede incluir:

Formularios y encuestas para medir el nivel de satisfacción;

Buzón de sugerencias para las próximas iniciativas;

Instrumentos de evaluación para medir el cambio de comportamiento después de asistir al plan de formación.

7. Certificar y cerrar

Al final, es importante emitir certificados a los participantes. El cierre de la acción también incluye la confección del informe del plan de capacitación, que contiene documentos, resultados, período de validez y elementos auditables por órganos de control externo (si se aplica). Es el caso de planes de capacitación internos para trabajar con alimentos o fármacos, por ejemplo.

7 CONSEJOS PARA EJECUTAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EXITOSO

1. Conoce a tu equipo

Si no sabes con quién trabajas, cuáles son las carencias e intereses del grupo, difícilmente sabrás cuál es el área más interesante a la que dirigir un programa de capacitación.

Existen 4 momentos clave para obtener información:

Al realizar la descripción de funciones de un cargo;

Al introducir una herramienta o servicio en la organización;

Al rotar a los funcionarios entre áreas diferentes;

Cuando la información se obtiene por vías de comunicación interna

2. Evalúa las opciones de capacitación

Existen varias maneras de brindar un plan de formación a tu equipo. Puedes delegar la función de facilitador del programa en algún miembro de la organización que tenga dominio técnico del contenido y habilidades para la transmisión del conocimiento.

Otra alternativa es contratar un servicio externo, como un especialista capacitado en la formación de recursos humanos.

3. Define un propósito práctico

¿Sabes qué esperas después de implementar el programa de capacitación? No es válido aplicar una estrategia al azar para ver si el desempeño del equipo mejora en algo.

Las acciones de tus objetivos determinan qué tan fácil será evaluar la eficacia del programa. Dale preferencia al uso de los verbos aumentar, disminuir, excluir, duplicar, convertir, proyectar; en lugar de conocer, saber, entender.

4. Selecciona el público

No es necesario que la organización entera participe de todos los planes de capacitación. Es fundamental filtrar los perfiles y funciones dentro de la empresa que se benefician con el contenido de cada programa de formación.

Si prestas atención durante la fase de diagnóstico de necesidades, la estructuración de los grupos puede ayudarte a optimizar el alcance del plan de capacitación.

5. Escoge el modelo y las técnicas de enseñanza

¿Será un plan de capacitación con actividades en línea, tendrá clases presenciales o será una mezcla entre ambos formatos? ¿Estás consciente de los límites de cada modelo de enseñanza-aprendizaje?

Si tienes equipos heterogéneos, cerciórate con anticipación de que todos los miembros tienen acceso a las herramientas necesarias para desarrollar las actividades.

6. Escoge el contenido según su impacto

Ten presente que las destrezas y conocimientos impartidos en un programa de formación son el medio para que el trabajo sea cada vez más eficiente.

La razón de ser de un plan de capacitación es, fundamentalmente, beneficiar a la empresa y a sus colaboradores. Diseña programas con potencial de influir sobre las métricas de ventas y en el funcionamiento de la organización.

7. Escoge la metodología según el presupuesto

Ahora conoces las modalidades de planes de capacitación, pero ¿sabes escoger la que más te conviene?

Analiza cómo se implementarán las actividades de formación, cuál es el efecto esperado y cuál es el presupuesto disponible.

Si es posible, contrata los servicios de un capacitador externo experto en el área; si no, adapta el plan y emplea recursos humanos internos.

5.5.2 COMPONENTES

Contexto	Actores	Acciones y formas	Entidades comprometidas
Empresa de internet JATNET	Estudiante de la carrera de ingeniería comercial. Personal administrativo y personal operativo de la empresa JATNET	Desarrollar una buena organización de actividades para la integración del personal la cual nos permita mejorar el área de atención al cliente y elevar el nivel de satisfacción a los usuarios de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.	Empresa de internet JATNET Universidad Técnica De Babahoyo

TABLA N° 17.

ELABORADO POR: MONICA PESANTES TORRES

5.6 RESULTADOS ESPERADOS DE LA PROPUESTA DE APLICACION

5.6.1 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

1. Mejora del clima organizacional y las relaciones interpersonales:

- Mayor compañerismo y trabajo en equipo entre los empleados de la empresa.
- Aumento de confianza y comunicación
- Resolución de conflictos y reducción de tensiones
- Ambiente laboral positivo

2.. Incremento de la motivación y el compromiso de los empleados:

- Mayor sentido de pertenencia e identificación con la empresa
- Aumento de la satisfacción laboral
- Reconocimiento y valoración del desempeño individual y grupal
- Fomento de la iniciativa en el trabajo

3.. Desarrollo de habilidades blandas y competencias profesionales:

- Fortalecimiento de habilidades con liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas
- Mejoras en la comunicación efectiva y el manejo de relaciones interpersonales
- Adquisición de nuevos conocimientos y técnicas a través de capacitaciones y actividades de integración

4.. Aumento de la productividad y el desempeño laboral:

- Incremento de la eficiencia y optimización de los procesos
- Reducción de ausentismo y rotación de personal
- Mayor compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de tareas y objetivos

Bibliografía

[Alcover, C., & Topa, G. \(2018\). VALORES Y CULTURA, LOS CIMIENTOS PARA CONSTRUIR LA “PERSONALIDAD” DE LAS ORGANIZACIONES. RECUPERANDO EL LENGUAJE ORGANIZATIVO.](#)

[Arteaga, E. \(2023\). *Significados.com*. Recuperado el 11 de febrero de 2024, de "Qué es la](#)

[Misión":](#)

<https://www.significados.com/mision/#:~:text=Se%20conoce%20como%20misi%C3%B3n%20a,acci%C3%B3n%20de%20ser%20enviado%2C%20encargo.>

[Bedford, R. \(23 de Julio de 2023\). *Proceso de reclutamiento y seleccion de personal en el*](#)

[Ecuador](#). Obtenido de <https://russellbedford.com.ec/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-ecuador/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20las%20t%C3%A9cnicas%20de,psicom%C3%A9tricas%20y%20evaluaciones%20de%20competencias.>

[Ecuador](#). Obtenido de <https://russellbedford.com.ec/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-ecuador/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20las%20t%C3%A9cnicas%20de,psicom%C3%A9tricas%20y%20evaluaciones%20de%20competencias.>

[Bedford, R. \(23 de Julio de 2023\). *Proceso de reclutamiento y seleccion de personal en el*](#)

[Ecuador](#). Obtenido de <https://russellbedford.com.ec/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-ecuador/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20las%20t%C3%A9cnicas%20de,psicom%C3%A9tricas%20y%20evaluaciones%20de%20competencias.>

[Ecuador](#). Obtenido de <https://russellbedford.com.ec/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-ecuador/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20las%20t%C3%A9cnicas%20de,psicom%C3%A9tricas%20y%20evaluaciones%20de%20competencias.>

[Bretones, F., & Mañas, M. \(2008\). La organización creadora de clima y cultura. *Psicología de los grupos y de las organizaciones.*, 69-92.](#)

[Business, S. &. \(2019\). *Importancia de gestion de personal*. Obtenido de](#)

<https://www.globalyza.com/gestion-del-talento-humano/>

Castilla, G. (11 de Octubre de 2023). *rendimiento*. Obtenido de

<https://www.grupocastilla.es/rendimiento-laboral/>

Chatruc, M. R. (2024). *motivacion. factor trabajo*, 15.

Circle, V. (28 de Noviembre de 2023). *Gestion de personal*. Recuperado el 8 de febrero de 2024,

de RRHH: <https://blog.vantagecircle.com/es/gestion-de-personal/>

Circle, V. (28 de Noviembre de 2023). *Gestion de personal*. Obtenido de RRHH:

<https://blog.vantagecircle.com/es/gestion-de-personal/>

Cortés, D. (2023). *CEUPE Magazine*. Obtenido de La cultura organizativa características, tipos y

funciones: [https://www.ceupe.com/blog/la-cultura-organizativa-caracteristicas-tipos-y-](https://www.ceupe.com/blog/la-cultura-organizativa-caracteristicas-tipos-y-funciones.html#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20cultura%20organizativa&text=Orientaci%C3%B3n%20a%20la%20acci%C3%B3n,el%20comportamiento%20de%20los%20empleados)

funciones.html#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20cultura%20organizativa&text=Orientaci%C3%B3n%20a%20la%20acci%C3%B3n,el%20comportamiento%20de%20los%20empleados

Cortés, N. (4 de enero de 2023). *GeoVictoria*. Obtenido de ¿Qué es el comportamiento

organizacional?: Lo que deberías conocer: [https://www.geovictoria.com/es-](https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/comportamiento-organizacional/)

[mx/blog/recursos-humanos/comportamiento-organizacional/](https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/comportamiento-organizacional/)

Drew. (22 de Agosto de 2023). *principales procesos*. Obtenido de

[https://blog.wearedrew.co/recursos-humanos/principales-procesos-de-un-departamento-](https://blog.wearedrew.co/recursos-humanos/principales-procesos-de-un-departamento-de-recursos-humanos)
[de-recursos-humanos](https://blog.wearedrew.co/recursos-humanos/principales-procesos-de-un-departamento-de-recursos-humanos)

Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). *Conocer en profundidad al empleado gracias al*

desempeño laboral. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>

Europea, U. (2023). Entrevista. *Comunicacion y marketing*, 16.

Factorial. (30 de Noviembre de 2023). Google. Obtenido de

<https://factorialhr.es/blog/reclutamiento-de-personal-de-una-empresa/>

Garcia, I. (9 de Enero de 2024). *Organizacion*. Obtenido de

<https://economiasimple.net/glosario/organizacion>

Glenda, I. (2018). *Gestión de recursos humanos*. Obtenido de

<vbdspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, D., & Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación

[interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento psicológico*, 57-68.](#)

Gomez, M. C. (11 de Agosto de 2023). Google. Obtenido de Encuesta:

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

HubSpot. (20 de febrero de 2023). Obtenido de [https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-](https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional)

[organizacional](#)

Indeed. (2023). estrategias . *Orientacion profesional*, 43.

Intriago, G. (2018). *Gestion de recursos humanos*. Obtenido de

<vbdspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kenjo. (2024). *evaluacion de desempeño*. Obtenido de [https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-](https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos)

[desempeno-para-recursos-humanos](#)

Latam, S. (27 de Junio de 2023). *La gestion de personal y su importancia*. Obtenido de Productividad laboral: <https://scmlatam.com/la-gestion-de-personal-y-su-importancia/>

LATAM, S. (27 de Junio de 2023). *La gestion de personal y su importancia*. Obtenido de Productividad laboral: <https://scmlatam.com/la-gestion-de-personal-y-su-importancia/>

Lonos, G. (12 de Septiembre de 2023). *objetivo de gestion de personal*. Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>

Lonos, S. G. (2023). *gestion de personal*. Mexico: Studi.perspect.

Loor, D., Morejón, N., Mestanza, L., & Mestanza, P. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos. *Pro Sciences*, 46-57.

Management. (2024). eficiencia y eficacia. *eserp*, 28.

Martin, E. (2023). *Errores habituales*. Obtenido de <https://www.grupocibernos.com/blog/los-4-errores-mas-comunes-en-las-areas-de-rrhh>

Mendez, D. (2020). *Gestion de personal y sus funciones*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/gestion-de-personal-que-es-y-funciones.html>

MSc Karina Bricio Samaniego, M. J. (2018). Marketing digital en el desempeño laboral. *SCIELO*, 48.

N., D. S. (31 de Octubre de 2023). *formacion*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/formaci%C3%B3n-de-personal-objetivos-factores-etapas-noblejas-huaman-qkhec/?originalSubdomain=es>

Navas, W., Vera, R., & Cedeño, G. (2019). Incidencia de la Cultura Organizacional en la Eficiencia de la Gestión en las Empresas. *Publicando*, 57-73. Recuperado el 14 de febrero de 2024, de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2016/pdf_1432

Ortega, C. (12 de Septiembre de 2023). *Gestion de personal*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-de-personal/>

Ortega, C. (2023). *QuestionPro. Investigación de mercado*. Obtenido de Investigación mixta. Qué es y tipos que existen: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Ortega, C. (2024). *QuestionPro*. Obtenido de Planificación estratégica: ¿Qué es y para qué sirve?: <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

Perez, L. d. (2022). *desempeño laboral*. Cali: Primera edicion.

Perez, L. d. (23 de Diciembre de 2022). *Medicion del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Personio. (2023). *Visión de la empresa: ¿qué es y por qué es importante definirla bien?* Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/>

Personio. (2024). *Cultura organizacional: definición e importancia*. Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/cultura-organizacional/>

Primicias. (12 de octubre de 2022). *Economía*. Recuperado el febrero de 2024, de La calificación de los servicios públicos cae en picada:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/#:~:text=Los%20ecuatorianos%20han%20calificado%20en,Calidad%20de%20los%20Servicios%20P%C3%BAblicos.>

Pursell, S. (2022). *HubSpot*. Obtenido de Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>

QuestionPro. (2023). *Ambiente laboral: Qué es y cómo mejorarlo*. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/ambiente-laboral-que-es/#:~:text=El%20ambiente%20laboral%20o%20de,tambi%C3%A9n%20el%20clima%20laboral%2C%20etc.>

Quiroa, M., & Westreicher, G. (1 de Mayo de 2021). *administracion por procesos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-por-procesos.html>

Rodriguez, M. P. (2019). Producto o Servicio. *Estudio de la justicia*, 31.

Roncancio, G. (2023). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Obtenido de

<https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

Sheen, R. (2018). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un. *Fondo editorial Universidad de Lima*.

Shopify. (2024). *Liderazgo*. España: Primera edicion.

Spain, U. (1 de Diciembre de 2022). *Protocolo empresarial*. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/protocolo-empresarial/>

Sydle. (2022). Innovacion y tecnologia. Sydle, 18.

Talentum. (9 de febrero de 2024). Como identificar los problemas de una cultura organizacional débil dentro de una empresa. Obtenido de <https://talentum.com.bo/blog/como-identificar-los-problemas-de-una-cultura-organizacional-debil-dentro-de-una-empresa/>

Tesselar. (18 de agosto de 2023). Mercadotecnia Tesselar. Obtenido de ¿La cultura organizacional de las empresas es una ventaja competitiva?: <https://www.tesselar.mx/blog/la-cultura-organizacional-de-las-empresas-es-una-ventaja-competitiva#:~:text=Mejora%20el%20compromiso%20y%20la,entre%20trabajo%20y%20vida%20personal.>

UNIR. (2023). Universidad Internacional de La Rioja. Obtenido de ¿Qué es la comunicación organizacional y sus tipos?: <https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.>

Vargas, T. (2022). Beneficios de gestion de personal. Obtenido de <https://www.tramitapp.com/blog/los-beneficios-de-una-correcta-gestion-de-rrhh/>

Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F., & Neira, L. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/215/186>

Velasquez, A. (2020). Desempeño laboral. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno->

Babahoyo, 4 de Marzo del 2024

Sr(a)

Alejandro Dario Pulecio Villalva

Gerente General de la empresa de internet JATNET

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **PESANTES TORRES MONICA KARINA**, con cédula de identidad 120715928-4, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo octubre 2023-marzo 2024, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado Gestión de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa JATNET en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

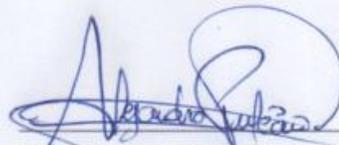
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Mónica Karina Pesantes Torres

C.I: 120715928-4



Gerente: Alejandro Pulecio Villalva

C.I: 120348212-4

Pesantes Monica Antiplagio

5%
Textos sospechosos

4% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

2% Textos potencialmente generados por la IA (Ignorado)

Nombre del documento: Pesantes Monica Antiplagio.docx ID del documento: 13f2c7dc77341e4d87f76925a8a675b26113c7d Tamaño del documento original: 187,85 KB	Depositante: ONOFRE ZAPATA BONNY FERNANDO Fecha de depósito: 5/3/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 5/3/2024	Número de palabras: 10.702 Número de caracteres: 72.522
--	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



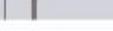
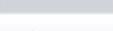
Fuentes principales detectadas

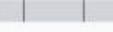
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.lanous.es Gestión de personal: definición, tareas y objetivos - IONDS https://www.lanous.es/eta/rtugg/ad/produccion/definicion-de-gestion-de-personal-don-de-funciones-y-objetivos/ 1 fuentes similar	2%		Palabras idénticas: 2% (168 palabras)
2	Documento de otro usuario #43264 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (58 palabras)
3	www.questionpro.com Ambiente laboral: Qué es y cómo mejorarlo QuestionPro https://www.questionpro.com/blog/ambiente-laboral-que-es-y-como-mejorarlo/ 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)
4	Documento de otro usuario #48675 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
5	scmlatam.com ¿Qué es la gestión de personal? - SCM LATAM https://scmlatam.com/lo-gestion-de-personal-y-su-importancia/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12092/16206/Ma%20reco_CCS.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	repositorio.pucea.edu.ec https://repositorio.pucea.edu.ec/bitstream/123456789/551/2/75463.pdf.gz	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
3	www.questionpro.com Administración de personal: Qué es y cómo reestructurarla https://www.questionpro.com/blog/estad-ministracion-de-personal/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/19000/8000/1/F-UTB-FCS-ENF-000203.pdf.gz	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	library.co Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo y oper... https://library.co/articulo/resultados-encuesta-aplicada-personal-administrativo-operativo-y-ag-60y	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido restadas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 library.co Diseño y aplicación de un sistema de evaluación del desempeño del L... https://library.co/obtenerarchivo/516744/pkcion-avalia-con-desempeno-cooperativa-+elito-rida...	2%		 Palabras idénticas: 2% (173 palabras)
2	 library.co Top PDF Customer Relationship Management para la Cooperativa de ... https://library.co/obtenerarchivo/customer-relationship-management-para-la-cooperativa-de-a-horno-y-credito...	2%		 Palabras idénticas: 2% (173 palabras)
3	 www.kerjo.me Gestión de personal: definición, tareas y objetivos - IDNOS MX http://www.kerjo.me/kerjogabesposuitedeobjetivosde-personal/	2%		 Palabras idénticas: 2% (160 palabras)
4	 www.kerjo.me Guía de evaluación del desempeño laboral para RRHH Kerjo http://www.kerjo.me/guia-evaluacion-desempeno-laboral-recursos-humanos/	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
5	 Documento de otro usuario ^{#746139} El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
6	 www.questionpro.com Gestión de personal: Qué es, tipos y objetivos http://www.questionpro.com/blog/la-gestion-de-recursos-humanos-+que-es-la-gestion-de-recursos-h...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
7	 space.utb.edu.ec Gestión interna de la empresa de Internet James S.A. en la ciu... http://space.utb.edu.ec/index.php/9935/3704	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
8	 repositorio.ucv.edu.pe http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/8077/41/Ruj_28E.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

ANEXOS

Cuestionario dirigido al personal administrativo y operativo de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Cuál de las siguientes estrategias considera UD tomar en observación para mejorar la atención al cliente?
 - Capacitaciones
 - Implementación de nuevos proyectos
 - Todas las anteriores
2. ¿Qué subsistema aplica la empresa de internet JATNET?
 - Planificación
 - Capacitación
 - Evaluación
 - Todas las anteriores
3. ¿La empresa de internet JATNET realiza capacitaciones al personal?
 - Muy frecuente
 - Frecuente
 - Nada frecuente
4. ¿Qué características debe de tener el reclutamiento y desempeño para garantizar imparcialidad, objetividad?
 - Respetuosos
 - Comunicar
 - Amables
 - Ética profesional
5. ¿La empresa de internet JATNET realiza evaluación de desempeño laboral?
 - Muy frecuente
 - Frecuente
 - Nada frecuente

6. ¿Tiene las herramientas físicas y equipos necesarios sus actividades de manera cómoda?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

7. ¿Cree usted que en la empresa de internet JATNET elogia sus logros y aprendizajes?

- siempre
- casi siempre
- A veces
- Nunca

8. ¿Cree UD que las responsabilidades dentro de la empresa de internet JATNET están bien definidas?

- siempre
- casi siempre
- A veces
- Nunca

9. ¿Considera UD que tiene la oportunidad de crecer laboralmente dentro de la empresa de internet JATNET?

- siempre
- casi siempre
- A veces
- Nunca

10. ¿Cree UD que las relaciones entre compañeros es buena al realizarse un trabajo en equipo?

- siempre
- casi siempre
- A veces
- Nunca

Entrevista dirigida al gerente general de la empresa de internet JATNET en la ciudad de Babahoyo.

Ing. Alejandro Dario Pulecio Villalva

1. ¿Cómo se definirán los indicadores cuantitativos clave que se utilizarán para medir el desempeño el personal de atención al cliente?

2. ¿Qué metas han establecido para mejorar la productividad y los resultados del equipo de atención al cliente con la implementación de este sistema?

3. ¿Qué tan frecuente será la retroalimentación y capacitación que reciben los empleados de atención al cliente?

4. ¿Cómo garantiza que todo el personal esté al tanto y comprometido con el nuevo sistema de gestión de desempeño?

5. ¿Qué beneficios adicionales a nivel satisfacción del cliente, retención y otros resultados de negocio esperan obtener al implementar este sistema?

6. ¿Cómo asegura que exista un proceso continuo de mejoras y optimización de este sistema de gestión una vez implementado?
