



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA FALTA DE CAPACITACIÓN  
DE LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER DE LA EMPRESA  
LITUX S.A.**

**Autora: León Moscoso Stefania Yuleysi**

**Tutora: Delgado Vera Silvia Cecilia**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico de manera especial mi proyecto a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida, a mi madre y a mi esposo ya que ellos fueron un pilar fundamental siendo mi apoyo en todo momento y mis motivaciones para seguir estudiando con todo el amor les dedico este proyecto a ustedes.

León Moscoso Stefania Yuleysi

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante día a día, a mi madre a mi esposo ya que ellos fueron de gran ayuda para terminar mis estudios, así mismo agradezco al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por abrirme sus puertas y ser formados por parte de ellos, a los docentes que nos dieron todos sus conocimientos y paciencia durante la carrera, a mis compañeros de estudio que forman parte de mi vida, agradezco a mi tutora de proyecto Silvia Cecilia Delgado Vera que gracias a sus explicaciones y conocimientos pude dar por terminado mi proyecto.

León Moscoso Stefania Yuleysi



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a **¿Cómo incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **León Moscoso Stefania Yuleysi**

Tutor: **Delgado Vera Silvia Cecilia**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, León Moscoso Stefania Yuleysi en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

León Moscoso Stefania Yuleysi

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: 0940570872

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema**

“Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact  
center de la empresa LITUX S.A.”

**Autora:** Leon Moscoso Stefania Yuleysi

**Tutor:** Delgado Vera Silvia Cecilia

**RESUMEN**

El trabajo de investigación es el “Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.” La problemática se desarrolla debido a que los asesores del contact center tienen problemas actualmente en el desempeño de su trabajo y esto se debe a la falta de capacitación, además el presente trabajo tiene como propósito estudiar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los asesores, también se elabora un plan de mejoras en capacitación el mismo que se utilizará para elevar los conocimientos de los asesores y puedan desempeñar su trabajo de la mejor manera. El tipo de investigación que se aplico es investigación cuantitativa y cualitativa, los métodos deductivo, inductivo. La población fue de 20 asesores, Gerente y Supervisor de contact center la cual se tomo a toda población como muestra, la técnica de investigación utilizada fue la observación y la encuesta se realiza también un plan de capacitación para los asesores. Además contiene las conclusiones y recomendaciones respectivas y la bibliografía utilizada en el proyecto.

Capacitación

Desempeño  
laboral

Mejoras

Conocimiento



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DEL  
TITULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema**

“Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact  
center de la empresa LITUX S.A.”

**Autora:** Leon Moscoso Stefania Yuleysi

**Tutor:** Delgado Vera Silvia Cecilia

**ABSTRACT**

The research work is the "Study of the incidence of lack of training of contact center advisors of the company LITUX SA" The problem is developed because the contact center consultants have problems in the performance of their work and This is due to the lack of training, in addition the present work has as purpose to study the incidence of training in the work performance of the advisors, also a plan of improvements in training is elaborated the same one that will be used to raise the knowledge of the advisors and can perform their work in the best way. The type of research that was applied is quantitative and qualitative research, deductive, inductive methods. The population was 20 advisors, Manager and Supervisor of contact center which was taken to all population as sample, the research technique used was the observation and the survey is also carried out a training plan for the advisors. It also contains the respective conclusions and recommendations and the bibliography used in the project.

Training

Work  
Performance

Improvements

Knowledge

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en un contexto. ....	1
Situación conflicto .....	3
Delimitación del problema .....	4
Formulación del Problema.....	4
Variables de Investigación.....	4
Evaluación del problema .....	4
OBJETIVOS .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación e importancia .....	6
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
Antecedentes históricos .....	7
Antecedentes referenciales .....	9
Fundamentación teórica.....	13
Marco Legal.....	22

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
Definiciones y conceptos.....	27
CAPÍTULO III .....	28
METODOLOGÍA.....	28
Objeto Social .....	29
Misión .....	29
Visión .....	29
Estructura Organizativa .....	30
Principales servicios de LITUX S.A. ....	31
Concepto de Metodología .....	33
Método .....	35
Método deductivo .....	36
Método inductivo .....	36
Tipos de investigación.....	37
Población y Muestra.....	39
Población.....	39
CAPÍTULO IV .....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	44
PLAN DE MEJORAS.....	56
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFIA.....	64
ANEXOS	
Anexo 1 Cuestionario asesores – Gerente y Supervisor	
Anexo 2 Presupuesto	
Anexo 3 Fotos	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas</b>
Gráfico 1 Tiempo laborando en LITUX S.A. ....	46
Gráfico 2 Importancia de la capacitación .....	47
Gráfico 3 Frecuencia de las capacitaciones .....	48
Gráfico 4 Plan de capacitación .....	49
Gráfico 5 Temas de capacitación .....	50
Gráfico 6 Importancia de capacitar a los asesores.....	51
Gráfico 7 Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores .....	52
Gráfico 8 Disminución del desempeño laboral de los asesores .....	53
Gráfico 9 Implementar un plan de capacitación .....	54

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Cuadro 1 Causas y Consecuencias .....	3
Cuadro 2 Factores que provocan las necesidades de capacitación en la empresa .....	19
Cuadro 3 Características de la investigación cuantitativa .....	34
Cuadro 4 Población.....	39
Cuadro 5 Muestra.....	40
Cuadro 6 Tiempo laborando en LITUX S.A.....	45
Cuadro 7 Importancia de la capacitación .....	46
Cuadro 8 Frecuencia de las capacitaciones.....	47
Cuadro 9 Plan de capacitación.....	48
Cuadro 10 Temas de capacitación.....	49
Cuadro 11 Importancia de capacitar a los asesores .....	50
Cuadro 12 Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores .....	51
Cuadro 13 Disminución del desempeño laboral de los asesores .....	52
Cuadro 14 Implementar un plan de capacitación .....	53
Cuadro 15 Recursos para implementar un plan de capacitación .....	54
Cuadro 16 Propuesta .....	57

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto.**

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato I, 2006)

En las empresas los recursos son todos aquellos elementos necesarios que les permite cumplir sus objetivos o metas. Los tipos de recursos que existe en una empresa son humanos, financieros, materiales, técnicos o tecnológicos.

La expresión “recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. (Chiavenato I. , 2011)

El recurso humano también llamado talento humano es el elemento más importante en la empresa, este a su vez maneja los demás recursos y procedimientos dentro de la empresa y de este recurso depende el correcto funcionamiento de los mismos. Para cuidar el recurso humano que tiene la empresa se debe entrenarlos y capacitarlos desde que ingresan a la empresa, y de forma constante, ya que la capacitación es fundamental para el desarrollo y formación de sus habilidades.

La capacitación dentro de la empresa esta encaminada a la mejora continua del trabajador, para que este a su vez, pueda desempeñar de manera eficiente las funciones establecidas dentro de la empresa, además, esto ayuda a solucionar y prevenir problemas dentro de la organización.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo A. , 2003)

Contar con personal capacitado ayuda a que los colaboradores se comprometan con la empresa y esto incrementa la estabilidad, además logra que se trabaje con eficiencia en las distintas actividades de la empresa las cuáles están encaminadas a lograr los objetivos empresariales.

Eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E = P/R$ , donde (P) corresponde a los productos resultantes y (R) son recursos utilizados; la organización racional del trabajo busca la mejor manera, es decir, los métodos de trabajo para establecer los estándares de desempeño en las tareas. (Chiavenato I. , 2004)

Hay empresas que se olvidan de la necesidad de capacitar a su personal continuamente, esta situación genera problemas cuyo resultado es la disminución del desempeño laboral, la falta de capacitación al personal hace que su desempeño no sea el más idóneo y genera un pésimo ambiente laboral.

La empresa LITUX SA, actualmente no cuenta con planes de capacitación y esta situación genera problemas con sus asesores del contact center, esto se evidencia por el bajo desempeño laboral, y la poca productividad, debido a la falta de capacitación.

### Situación conflicto

La empresa LITUX SA presenta problemas en la atención de sus asesores del contact center estos son:

- Quejas constantes de los clientes por la demora en la atención de llamadas
- Llamadas no finalizadas satisfactoriamente
- Incremento en el tiempo de las llamadas
- Constantes reclamos de clientes por la falta de conocimiento de los asesores sobre los servicios que ofrece la empresa LITUX S.A.

Para conseguir que esta situación mejore primero se requiere determinar la incidencia que tiene la falta capacitación en el desempeño laboral que tienen los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.

**Cuadro 1 Causas y Consecuencias**

Causas	Consecuencias
Poco conocimiento de los servicios de la empresa.	Problemas para responder consultas a los clientes.
Poco compromiso con la empresa.	Desinterés por parte de los asesores.
Carencia de un plan de capacitación	Escaza formación de los empleados dentro de la empresa
Poca capacitación profesional	Baja calidad en la atención que brindan

**Fuente:** Problema de investigación

**Elaborado por:** Stefania León

## **Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Talento humano

**Aspecto** : Capacitación, desempeño laboral

## **Formulación del Problema.**

¿Cómo incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

## **Variables de Investigación.**

Variable independiente:Capacitación

Variable dependiente:Desempeño laboral

## **Evaluación del problema**

Los aspectos generales con los cuales se estudia la incidencia de la falta de capacitación y su desempeño laboral en los asesores del contact center son los siguientes:

El estudio es claro porque se encuentra redactado con palabras sencillas y esto ayuda a la fácil comprensión para el lector.

Además, es evidente ya que los asesores del contact center no disponen de un plan de capacitación actual.

Relevante la falta de capacitación y el desempeño laboral de los asesores es de mucha importancia para ofrecer atención al usuario de manera eficiente y eficaz.

Flexible porque la propuesta de mejora contiene actividades que se adaptan al contexto de la empresa LITUX S.A. y también se adaptan a las aplicaciones requeridas de atención al cliente.

Concreto escrito de manera precisa, directa y apropiada, además el tema es objetivo, el problema planteado permite procedimientos adecuados al entorno, a través de una propuesta para un plan de mejora.

Es factible porque existe la predisposición de los asesores tener un plan de capacitación en su área de trabajo para mejorar sus conocimientos y desempeñarse de la mejor manera.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar cómo incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos de capacitación y su relación con el desempeño laboral.
- Diagnosticar el proceso actual de capacitación que se da para los asesores del contact center y su incidencia en el desempeño laboral.
- Proponer un plan de mejora en capacitación para los asesores del contact center de la empresa LITUX SA como vía para fortalecer el desempeño laboral.

## **Justificación e importancia**

Este trabajo es conveniente porque va a beneficiar a la empresa LITUX S.A., en la disminución de quejas de los clientes, también va a aumentar el desempeño laboral de cada uno de los empleados.

El tema es de mucha importancia ya que al tener un plan de mejora en capacitación los trabajadores, estarán preparados para resolver inquietudes, consultas de clientes de manera eficaz y eficiente además todas las organizaciones buscan que el desempeño laboral de sus empleados sea al máximo, pero para poder lograrlo se debe invertir en ellos ya que son el recurso más valioso en la empresa.

El valor práctico del presente proyecto se desarrollara en el departamento de contact center de la empresa LITUX SA donde se estudiará como incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de sus asesores del contact center.

La relevancia social del trabajo es que beneficiará principalmente a los clientes de la empresa LITUX S.A. con la mejora del proceso de atención telefónica por parte de los asesores del contact center.

La utilidad metodológica del presente estudio es la técnica del plan de mejora de capacitación que se va a realizar por medio de la investigación, la misma que será un aporte para empresas que tienen un departamento de contact center que deseen un mayor desempeño por parte de sus empleados, ya que les va a servir de guía o lo pueden considerar este tema como una fuente de consulta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

#### **Evolución de la capacitación**

Para conocer sobre la evolución de la capacitación es necesario realizar un breve recorrido desde sus inicios ya que permite ver su avance destacando los aspectos más importantes.

La capacitación en el ámbito laboral estuvo vinculada desde sus inicios a unidades productoras pequeñas como son las de naturaleza familiar, en las que se utilizaban técnicas de capacitación las cuáles se fundamentaban en “aprender haciendo”, las mismas que fueron innovadas por la Revolución Industrial también por las exigencias de formación de personal que estuvieron asociadas a las dos guerras mundiales.

En la Edad Media en Europa, las personas que trabajaban dependían de sus amos a la hora de cumplir su trabajo. Por motivos como estos, surgieron los denominados gremios de trabajadores a partir del siglo XI, quienes se dedicaban a proveer la formación y realizaban oficios, estos permanecieron en la sociedad y a finales de la Edad Moderna fueron abolidos.

La función principal de los grupos de gremios era proteger sus intereses, controlando calidad y precio de sus productos y intentando que todas las personas que pertenecían a estos grupos también tengan un trabajo, además

impedían que los otros grupos artesanales sean su competencia. Los grupos de gremios ofrecían una ayuda de aprendizaje para aquellos que querían unirse a ellos. Lo que le diferenciaba a cada grupo de gremio era un símbolo el cuál indicaba a que oficio o grupo pertenecían.

Cuando comenzó la Revolución Industrial los gremios comenzaron a desaparecer, lo que trajo consigo la industrialización y la capitalización del sistema económico, esto se debió a que las normas que manejaban los gremios impedían la iniciativa de cada persona. Por lo que en llegada de las primeras máquinas y el trabajo basado en la industria se empezaron a cotizar a los maestros y jornaleros de otra manera.

En los últimos cincuenta años se ha observado que a medida que la mentalidad del hombre cambia se ve reflejado en los resultados, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas han cambiado el concepto de “Recurso Humano” a lo que hoy llamamos “Talento Humano” como signo de que la persona no es un recurso renovable, sino que se debe desarrollar sus talentos, competencias mediante la gestión, en la actualidad se reconoce la importancia e impacto que tiene las personas en una organización, el talento humano es un factor determinante en la gestión estratégica empresarial. (Socorro, 2006)

Los avances de la tecnología en el mundo ha permitido que la gestión del talento humano evolucione ya que así los trabajadores acceden a conocimientos, capacitaciones y esto facilita la creatividad y la innovación en ellos.

Promover la capacitación de los colaboradores en la empresa les servirá para poder desempeñarse mejor en su trabajo y a que estén especializados en su área de trabajo.

La capacitación del personal tiene como propósito mejorar el compromiso éntre los trabajadores, mantener un ambiente positivo frente a los cambios que existan y promover el desarrollo continuo del personal.

## **Antecedentes referenciales**

Entre las investigaciones que se han realizado referente al tema de Investigación sobre “Cómo incide la capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center”, hemos podido encontrar como antecedentes tres empresas que aplican la capacitación a sus empleados y actualmente son un ejemplo para otras empresas.

### **McDonald's**

McDonald's considera que es muy importante su labor como empleador, generando empleos y relaciones comerciales de largo plazo con los miembros de la comunidad y como empresa se enfoca a contribuir al desarrollo de la sociedad.

Para la empresa sus empleados son uno de sus recursos más valiosos que tienen, es por ello que ofrecen importantes oportunidades de desarrollo profesional y personal, en un ambiente donde el personal puede superarse, integrar sus conocimientos y capacidades, además proyectar sus perspectivas de futuro.

El trabajo en equipo en la empresa esta fundamentado en el respeto y en el reconocimiento al mérito, la empresa considera que éstos son pilares fundamentales para alcanzar el desarrollo y formación de su personal.

Es una de las compañías que aplica capacitación constantes, ya que dentro de sus actividades sus programas están orientados a elevar los niveles de desempeño de los colaboradores, estas capacitaciones que ofrecen continuamente, están acompañadas de otros programas como actividades deportivas, integraciones con la familia, paseos en grupos, talleres motivacionales que les permite a los empleados incrementar sus niveles de

desempeño. Además, en las horas que tienen de descanso pueden consumir la comida del restaurante totalmente gratis.

Los Programas de capacitación que se desarrollan con los empleados de McDonald mejora sus habilidades y conocimientos. El éxito de McDonalds, es también el éxito de su manejo de personal, lo cual a McDonald aporta beneficios económicos y es un patrón a seguir para otras empresas.

Adaptarse a los desafíos que impone el mercado, ya sea por las nuevas exigencias de los consumidores o por las innovaciones que presenta la competencia, son parte de los retos que deben asumir los gerentes y la alta gerencia de las empresas en la actualidad. Para afrontar estos cambios, la preparación o actualización de conocimientos juegan un papel trascendental. Por ello, la demanda de cursos de capacitación o formación ejecutiva tienen una tendencia de crecimiento en el mundo empresarial, y Ecuador no es la excepción. (Lara, 2017).

## **Walmart**

Es una empresa multinacional estadounidense, la misma que está ubicada como la compañía más grande del mundo en el comercio minorista. El fundamento de Walmart es su gente. Por este motivo ellos valoran cada persona que trabaja en su empresa y conocen la importancia que es para ellos darles beneficios y oportunidades para crecer dentro de la empresa en este sentido la empresa busca el constante desarrollo de sus empleados, cuidan siempre tener un óptimo clima de trabajo.

Entre los Beneficios que otorga WalMart a sus empleados esta un novedoso sistema de capacitación en todas las líneas de la empresa. Cuando un trabajador ingresa por primera vez a la empresa comienza por un programa de bienvenida que tiene capacitaciones sobre sus tiendas, luego a lo largo de la carrera en de la empresa recibe constantes capacitaciones las mismas que ofrecen oportunidades de crececimiento profesional y laboral dentro de la empresa.

Para Walmart es primordial que sus empleados realicen intercambios de experiencias con los demás países donde tienen sus tiendas y sus programas de capacitación, una de las mejores ideas de Walmart es que considera que las personas con capacidades diferentes pueden trabajar al igual que los demás, no existe ningún tipo de discriminación, es más tienen las mismas oportunidades que los demás. Es por ello que los empleados y sus familias valoran las oportunidades que son brindadas a ellos.

La empresa cuenta con valores corporativos la cual uno de ellos es denominada “cultura walmart”, la cual es reforzada en el proceso de capacitación que reciben los empleados; donde se les brinda la preparación en las diferentes labores y el comportamiento que el trabajador debe prestar atención en el desempeño de las mismas.

## **Google**

Google es una empresa multinacional estadounidense la cuál es especializada en productos y servicios relacionados con internet, software, dispositivos electrónicos y otros tipos de tecnologías. También es líder en el mundo en sistemas de búsqueda de información y accesibilidad, encabeza como una de las mejores compañías para trabajar.

El caso de Google, crea un modelo de gestión de recursos humanos muy importante, innovadora y es una de las mejores empresas para trabajar y es tomado en cuenta como ejemplo para otras empresas.

Una de las claves de éxito de la empresa google es la cultura empresarial la cuál no se parece al de las otras empresas.

Una de las claves de éxito de Google es que dentro de las áreas de la empresa hay departamentos cuya función es mantener la productividad de la empresa teniendo a los empleados contentos.

Una de las principales ideas que tiene google es que sus empleados son el activo más valioso, y perder a uno de ellos puede ser algo verdaderamente caro, es por ello que cuidan a su personal.

Cuando los empleados ingresan a Google les imparten la cultura organizacional desde el primer día ellos se sienten parte del equipo de google y se sienten bien tratados, entre los beneficios que tiene google para sus empleados están las guarderías para los hijos de los empleados en los campus Google, totalmente gratuito, tienen cafeterías y restaurantes donde sus empleados pueden consumir en cualquier momento, también ofrecen servicios de lavanderías, talleres mecánicos, spa, masajes, gimnasio, piscinas totalmente a su disposición, los empleados de Google dedican un 20% de su tiempo de trabajo a participar en algún proyecto, los cuáles son elegidos por ellos mismos. La vestimenta de los empleados es a su gusto, disponen de transporte gratis que pasan por lugares específicos de la ciudad.

Tienen un ambiente de trabajo muy agradable la cuál conduce a divertirse durante su jornada, y esto a su vez desarrolla unión y compromiso entre ellos, donde los empleados consideran que son parte de un mismo equipo y una familia y están conectados con los mismos propósitos.

Constantemente los empleados reciben todo tipo de formación ya sea formación online, formación continua de actualizaciones sobre productos, formación en habilidades. Esta es una de los principales beneficios de la empresa ya que siempre tienen a su personal actualizado, así mismo esto les ayuda a su desarrollo y desenvolvimiento dentro de la empresa y a estar preparados para la solución de problemas. (Lara, 2017)

## **Fundamentación teórica**

Con el propósito de brindar una buena atención a los clientes las empresas deben tomar en cuenta algunos factores que inciden en el rendimiento de la empresa de manera directa, la presente investigación considera la capacitación para mejorar el desempeño laboral.

### **Capacitación**

#### **Definición**

Según (Siliceo A. , 2006) “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Actualmente la capacitación es la respuesta a la necesidad principal que tienen las empresas, de contar con trabajadores calificados y productivos, la capacitación beneficia a la empresa al elevar la capacidad de los trabajadores por medio de la mejora de sus habilidades, actitudes y sus conocimientos.

(Dessler & Varela, 2004) al respecto dice que “Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcado”.

(Dessler & Varela, 2004) consideran que la capacitación “se refiere a los métodos que se utilizan para fomentar en los empleados, nuevos o ya presentes, las habilidades que necesitan para ejecutar sus labores” (Pag.104).

Es necesario capacitar a los trabajadores para establecer un ambiente de trabajo sano, cuando las empresas lo olvidan, empieza a surgir problemas con la desempeño de los empleados, dando como resultado un bajo rendimiento de

los mismos. Por este motivo es conveniente que las empresas realicen actividades para que los empleados puedan superarse dentro de la empresa a través de la capacitación y el desarrollo.

La capacitación y la formación profesional dejaron de ser una moda o una simple forma para motivar a los empleados, y son en la actualidad herramientas básicas que tienen las empresas para hacer la diferencia en este mundo comercial tan competitivo. (Lara, 2017)

La capacitación de las personas en la organización debe ser una actividad continua, constante e ininterrumpida. Incluso cuando las personas presentan un excelente desempeño, siempre se debe introducir o incentivar alguna orientación y mejoría de las habilidades y las competencias. La base principal para los programas de mejora continua es la constante capacitación de las personas para que alcancen niveles cada vez más elevados de desempeño. La capacitación funciona como el principal catalizador de ese cambio. (Chiavenato I. , 2009).

### **Beneficios de la Capacitación**

- Incrementa el conocimiento de los trabajadores y esto beneficia al desempeño en el puesto de trabajo.
- Mejora la relación que tienen entre jefes-subordinados.
- Se acelera la toma de decisiones en la empresa y la solución de problemas.
- Favorece a la formación de líderes dentro de la empresa.
- Incrementa la productividad y la disposición en el trabajo que se realiza.
- Fomenta la confianza, y el desarrollo de los colaboradores .
- Eleva el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo.

- Mejora la comunicación.
- Favorece a la orientación de los empleados nuevos.
- Se hacen factibles las políticas entre de la organización y los colaboradores.

Como resultado del análisis de la definición de capacitación la autora de la presente investigación considera que un factor importante en el desarrollo del personal dentro de la empresa es la capacitación que se da a los empleados.

### **Importancia de la capacitación**

La capacitación es un método de enseñanza que se le otorga a los trabajadores en una empresa, la misma que va encaminada al perfeccionismo del colaborador, para que éste desempeñe de manera eficiente las funciones que son asignadas, entre las cuáles tenemos: otorgar un servicio de calidad a los clientes, prevenir y solucionar problemas de manera anticipada. A través de las capacitaciones se consigue que el perfil del trabajador se ajuste al perfil de conocimientos, destrezas y actitudes que son solicitados en un puesto de trabajo.

### **Plan de Capacitación**

El plan de capacitación busca mejorar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, con el objetivo de que puedan desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones en la empresa.

Según (Dessler G. , 2001) un plan de capacitación es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado y contribuir a la mejora de su desempeño laboral.

Para que el plan de capacitación funcione correctamente es necesario que la empresa y sus colaboradores se comprometan a aplicar los nuevos conocimientos en sus labores asignadas y tenga como resultado un mayor desempeño laboral.

Según (Nash, 1989) “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”

El programa de capacitación involucra brindar los conocimiento necesarios, que luego permitan al colaborador desenvolverse en sus labores y estar preparados para resolver los problemas que se le presenten durante su trabajo, y permite al colaborador elevar su rendimiento y por ende incrementar la productividad en la empresa.

Antes de elegir el programa de capacitación es necesario primero identificar el tipo de capacitación que se requiere en la empresa, hay que recordar también que en un programa de capacitación es necesario especificar claramente sus objetivos.

Cuando buscamos un programa de capacitación para la empresa, debemos determinar cuál es el momento mas importante que esta atravesando la empresa. Si el problema en ese período es la manejo de clientes difíciles, no podemos contratar una capacitación de tema contable.

Una vez que se identifica mediante un diagnóstico la necesidad por la que está atravesando la empresa, se procede a la elección de los programas utilizados en la capacitación y de los capacitadores.

Sobre el proceso de capacitación (Dessler G. , 2001) nos indica que la capacitación es el proceso de enseñanza–aprendizaje que se inicia con un diagnóstico de las necesidades de capacitación, establece un programa y se apoya en diferentes métodos que se utilizan para fomentar en los empleados nuevos y actuales las habilidades que necesitan para ejecutar las labores en forma adecuada.

### **Etapas de la capacitación**

La capacitación ayuda a contribuir con las metas y objetivos organizacionales, por tal motivo es necesario que se desarrollen programas que estén alineadas a estas metas de la empresa para un desempeño eficiente en el puesto.

Los patrones deben ofrecer capacitación en otras áreas como el desarrollo personal y el bienestar ya que las operaciones que se realizan en las empresas son muy variadas ya que esto comprende al personal de todas las áreas de la empresa, debido a esto se debe brindar la capacitación necesaria para que el desempeño del trabajador sea eficiente.

Tener un plan de capacitación para el personal correctamente estructurado determina actividades planeadas, sistemáticas e integradas entre sí, con un propósito el cuál es desarrollar, reforzar o actualizar las competencias que se desempeñan en el cargo, proceso o área de la empresa.

Según el autor (Chiavenato I. , 2009) La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

El diagnóstico.- Consiste en realizar una lista de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o resueltas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.

El diseño.- Consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades que se diagnosticaron anteriormente.

La implantación.- Es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.

La evaluación.- Consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

### **Diagnóstico de las necesidades de capacitación**

Las necesidades de capacitación son carencias en la preparación profesional de las personas, es la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. (Chiavenato I. , 2009).

Las técnicas más utilizadas para ejecutar la detección de las necesidades de capacitación son:

**Encuesta.-** Consiste en acumular información necesaria utilizando un cuestionario que se diseña anticipadamente, las respuestas de este cuestionario son por escrito.

**Entrevista.-** La información se obtiene por medio de un diálogo que se realiza entre el entrevistador y el empleado y los jefes, las entrevistas que se realicen depende del número de empleados que tiene la empresa.

**Observación.-** Permite observar las conductas de los trabajadores para compararla con el estándar esperado y así poder descubrir las deficiencias que llevan a la conclusión de la necesidad de capacitar.

## **Cuadro 2 Factores que provocan las necesidades de capacitación en la empresa**

- Ingreso de empleados nuevos en la empresa.
- Trabajadores transferidos o ascendidos dentro de la empresa.
- Implantación o cambios de procesos del trabajo que realizan.
- Actualizaciones de la tecnología, equipos, y materia prima que utiliza la empresa.
- Nuevos productos o servicios que salen al mercado.

Elaborado por: Stefania León

Con el estudio de necesidades de capacitación en una empresa se obtienen muchos beneficios, pero más significativo es, que al analizar las necesidades de capacitar se realiza una reflexión sobre el trabajo que se está haciendo en una organización: ¿Para qué se trabaja?, ¿Cómo estamos realizando nuestro trabajo?, ¿Cuáles son los resultados de mi trabajo? Esto crea una oportunidad de hacer un alto y tomar un tiempo para examinar, recapacitar y, tomar decisiones para corregir lo que se esta haciendo mal o si algún proceso no se esta cumpliendo dentro de la empresa.

### **Diseño del programa de capacitación**

El diseño del proyecto o programa de capacitación es la segunda etapa del proceso. Se refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es necesario plantear la

forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado. (Chiavenato I. , 2009).

### **Ejecución del programa de capacitación**

En esta etapa se pone marcha del plan de capacitación, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento, la ejecución de las actividades dependen del programa que se ha establecido con anticipación puede ser curso, seminario, conferencias.

Esta etapa contiene:

- El material que se utiliza para enseñar.
- Los instructores.

### **Evaluación del programa de capacitación**

Esta fase permite a la empresa conocer si se han cumplir las metas establecidas para satisfacer las necesidades de capacitación, lo ideal es poder evaluar los programas de capacitación desde el principio hasta cuando los empleado regresen a sus labores.

En esta etapa es importante revisar si el cambio de comportamiento producido es el correcto y si los resultados obtenidos de los mismos son los esperados por la empresa.

## **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral trata sobre lo que realiza un trabajador en la empresa y el trabajo realizado en sus actividades profesionales; si los empleados están capacitados, su rendimiento será mejor.

Depende mucho del conocimiento y de las capacitaciones que reciban los trabajadores para que su desempeño laboral sea óptimo.

Desempeño laboral según (Chiavenato, I., 2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

El desempeño laboral según (Faria, 1995) “Es resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades; depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa”

(Palaci, 2005) plantea que el desempeño laboral “Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (Queipo & Useche, 2002)

El servicio que brinda la empresa objeto de la presente investigación son servicios financieros, por lo que también abordemos los siguientes temas:

### **Técnicas de ventas**

Las técnicas de ventas son las materiales o instrumentos las cuales se aplican en el momento de venta, esto se realiza con el propósito de inducir al cliente o posible cliente hacia la oferta del vendedor.

## **Negociación:**

Dentro de las actividades que realizan los asesores del contact center esta la negociación ya que tienen que lograr acuerdos con los clientes.

Según el autor (Besteiro, 2001) es un proceso a través del cual dos o más personas -por sí mismas o como representantes de otros- tratan de lograr acuerdos.

La negociación es el proceso de interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o el resultado que uno desea. (Budjar, 2011)

El conocimiento del comportamiento humano es esencial para lograr habilidades negociadoras efectivas. (Budjar, 2011)

## **Servicios financieros**

Los servicios financieros son los servicios prestados por empresas financieras como: bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, casas de valores, etc., estas prestan una serie de servicios a sus clientes y a su vez están regulados por un organismo que los controla para seguridad de los clientes.

## **Marco Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

La presente investigación está formalmente respaldada con la Constitución de la República del Ecuador a continuación se detallan los artículos:

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa,

remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

**Art. 329.-** Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e

iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

**Art. 333.-** Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la

seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

### **Plan Nacional del buen vivir**

Dentro del Plan Nacional del buen vivir tenemos un objetivo que respalda a la investigación el objetivo el cual menciona lo siguiente:

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

- Fomentar actividades económicas que generen trabajo digno y pleno empleo Impulsar el cumplimiento de derechos laborales y de condiciones laborales dignas.
- Profundizar la formalidad en las relaciones laborales y el empleo.
- Impulsar la sostenibilidad de actividades de autoconsumo, autosustento y cuidado humano.
- Impulsar la formación ocupacional y capacitación.

### **Código de Trabajo en el Ecuador**

También se mencionan artículos del Código de Trabajo en el Ecuador:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo 15 más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

**Art. 441.-** Protección del Estado.

Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;

2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondien rama de trabajo.

3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,

4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase

## **Variables de la investigación**

### **Variable Independiente**

**Capacitación.** - Según (Siliceo A. , 2006) “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”

### **Variable Dependiente**

**Desempeño Laboral.** - Según (Chiavenato, I., 2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

## **Definiciones y conceptos**

**Administración.** - La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. (Jones & George, 2010).

**Recurso Humano.** - Son las personas que trabajan en una organización, con ellos se desarrolla y se ejecuta las acciones en una empresa .

**Capacitación.-** La capacitación esta definida como el conjunto de actividades didácticas, la cuál están encaminadas a aumentar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores.

**Capacitación al trabajador.-** Es la acción de otorgar conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a favorecer al desarrollo de los trabajadores.

**Plan de capacitación.-** Proyecto de trabajo que se estudia, implementa y se utiliza para lograr objetivos organizacionales.

**Desempeño laboral.**- El desempeño laboral es donde el trabajador muestra sus capacidades, conocimientos, habilidades, y estos a su vez contribuyen a alcanzar los resultados esperados por la empresa.

**Compromiso.** - Es la capacidad que tiene el individuo en reconocer lo importante que es desempeñar su trabajo con esfuerzo y dedicación.

**Evaluación.**- Es la comparación entre los objetivos impuestos a una actividad intencional y los resultados que se consigue.

**Organización:** Las organizaciones son grupos de personas que colaboran y coordinan sus actividades para alcanzar una amplia variedad de metas, es decir, los resultados establecidos con antelación. (Jones & George, 2010)

**Eficiencia.**- Es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. (Jones & George, 2010)

**Cliente.** – Es la persona que obtiene de forma voluntaria productos o servicios que necesita.

**Contact center.** - Esta es un área céntrica que sirve de enlace entre la empresa y el cliente, en esta se tramitan y coordinan todas las comunicaciones empresa-clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La metodología se muestra en los enfoques cuantitativo y cualitativo, sobre la problemática de la presente investigación la cuál es ¿Cómo incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017? se

presentan ejemplos de otras empresas que se enfocaron en la capacitación a sus empleados.

Mediante la aplicación de los métodos de investigación, se va a lograr determinar la solución más factible para rectificar el problema de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.

La empresa se denomina LITUX S.A. provincia Guayas, cantón Guayaquil.

Se creó en el año 1980 y su primordial orientación ha sido brindar servicios financieros con calidad a sus clientes , diseñados para satisfacer las necesidades.

### **Objeto Social**

El ejercicio de nuestra actividad implica la satisfacción de las necesidades de las personas. Por este motivo consideramos primordial el respeto de los derechos humanos, el compromiso con la protección de los recursos de la naturaleza y el cumplimiento de todas las normas que regulan el desarrollo de la comunidad.

### **Misión**

Somos una organización privada, ecuatoriana, consagrada a la prestación de servicios financieros de calidad y eficiencia que responden a las necesidades de nuestros clientes.

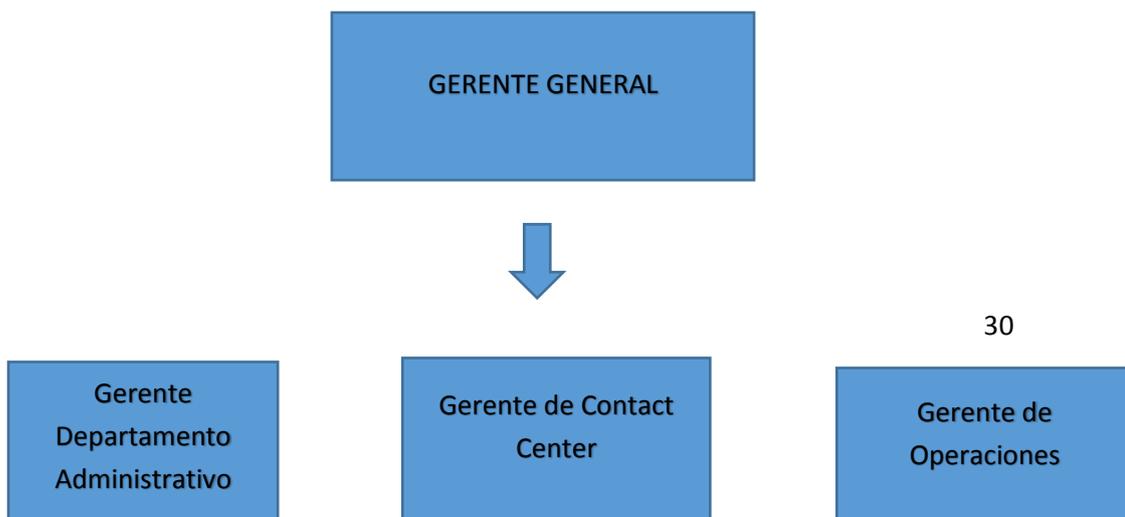
### **Visión**

Mantenernos como una de las mejores Instituciones financieras conservando la excelencia en los servicio que prestamos, con rapidez de respuesta y a su vez innovando con nuevos productos a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

## Valores

- Responsabilidad
- Comunicación
- Aperura al cambio
- Profesionalismo
- Integridad
- Proactividad

## Estructura Organizativa





### **Principales servicios de LITUX S.A.**

Entre los principales servicios que ofrece la empresa LITUX S.A. tenemos los siguientes:

#### **Aperturas de cuentas**

- Cuentas de ahorros
- Cuentas corriente

Estos productos están diseñados para los clientes, que buscan un intermediario financiero para realizar depósitos de dinero en efectivo o con cheques y que requieren de seguridad al realizar sus pagos o sus depósitos.

- Cuentas Kids

- Cuenta Joven

Estas cuentas están dirigidas a niños y jóvenes menores de edad que desean aperturar una cuenta desde muy pequeños con el propósito de ahorrar.

### **Depósitos a plazo**

- Depósitos a plazo

Este producto está diseñado para clientes que deseen mantener su dinero completamente congelado, con un plazo para el retiro el mismo que genera intereses.

### **Crédito de consumo**

- Credimax

El crédito que se otorga es a clientes siempre y cuando cumplan el mercado objetivo de la empresa, el monto que se concede es definido con el análisis de datos de los ingresos del cliente, parámetro que se utiliza para limitar el monto máximo de endeudamiento y condiciones del préstamo .

### **Proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

Los asesores del contact center diariamente reciben llamadas de los clientes y responden consultas, quejas, reclamos y sugerencias. Ellos desempeñan un papel fundamental en la empresa; ya que, cuando un cliente tiene alguna duda llama al contact center con la expectativa de que la persona que atiende lo va a ayudar; entonces, cuando los asesores atienden las llamadas, ellos deben tener el conocimiento suficiente de los servicios que LITUX S.A., ofrece; sin embargo, el asesor desconoce muchos de los procesos y servicios, debido a no estar correctamente capacitados, las llamadas se extienden más del tiempo adecuado, porque tienen que consultar al supervisor, a otras áreas, y eso causa problemas en el desempeño del área del contact center y a su vez en el servicio del asesor.

## **Principales clientes de LITUX S.A.**

La empresa tiene 28531 clientes activos y 9551 clientes inactivos.

Entre los principales clientes tenemos los siguientes:

INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A
FORTIDER S.A.
AUTEC S.A.
LABORATORIO VIDA LABOVIDA S.A.
DEYTON MACIAS ZAMBRANO
MULTIHONOR S.A.
OFISINA S.A
PACIFISH S.A.
PLASTICLOSETH S.A.
MIRIAN BAJAÑA BONILLA
LA CASA DEL CABLE
BILLY PEÑAFIEL ZAMBRANO
PATRICIO DIAZ SALAZAR

## **Concepto de Metodología**

Es una serie de métodos y técnicas científicas que se aplican de manera sistemáticamente en un estudio de investigación, la metodología que se utiliza actúa como soporte y utilizamos los procedimientos sistemáticos cuando se realiza la investigación.

Según el autor (Behar, 2008) la metodología “contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de investigación y las posibilidades del investigador. La claridad en el enfoque y estructura metodológica es condición obligada para asegurar la validez de la investigación”.

Según el autor (Palella & Martins, 2012) La metodología de la investigación implica la aplicación de una serie de reglas y estrategias que especifican cómo

se puede profundizar un problema y se concreta en un proceso sistemático que comprende acciones, actividades y tareas.

Según los enfoques de la investigación en la presente investigación tenemos el enfoque cuantitativo y cualitativo.

### **Enfoque de Investigación Cuantitativa**

Según el autor (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006) sobre la investigación cuantitativa indica que “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El autor (Palella & Martins, 2012) nos indica que la investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

### **Cuadro 3 Características de la investigación cuantitativa**

- En esta investigación se recolectan y se organizan datos cuantitativos sobre las variables.
- Los datos que se están analizando siempre deben ser cuantificables.
- Se estudia la agrupación o la relación entre variables cuantificadas.
- Esta orientada a resultados.

**Elaborado por:** Stefania León

## **Enfoque de Investigación Cualitativa**

En la investigación cualitativa se procede a recolectar datos e información la cuál esta basada en el método de la observación de los comportamientos naturales, posteriormente se realiza la interpretación de los mismos.

Según el autor (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006) esta investigación proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista "fresco, natural y holístico" de los fenómenos, así como flexibilidad.

## **Método**

La palabra método deriva del griego metá: su significado es hacia, a lo largo, y odos que significa camino, por lo que podemos concluir que método es el camino más adecuado para alcanzar un fin esperado.

Según el autor (Bisquerra, 1989) menciona que el método "es un procedimiento o conjunto de procedimientos que sirven de instrumento para alcanzar los fines de la investigación".

"Método es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad". (Palella & Martins, 2012)

Mediante la aplicación de los métodos, se conseguirá establecer la solución más viable para remediar el problema de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.

En la presente investigación se va a utilizar los métodos método deductivo e inductivo.

### **Método deductivo**

Según el autor (Palella & Martins, 2012) sobre método deductivo nos dice que “van de lo general a lo particular y se caracterizan porque contienen un análisis”.

En la presente investigación para su estudio se utiliza el método deductivo porque se toma conocimientos generales, que se refieren a la falta de capacitación y su relación con el desempeño laboral que tienen los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. y se lo puntualiza después de indentificar las causas del problema, determinando que la falta de capacitación es la causa del problema por lo que se deduce y se propone un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los asesores del contact center.

### **Método inductivo**

El autor (Behar, 2008) nos dice que “ El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones”.

Según el autor (Palella & Martins, 2012) Consisten en la recopilación de varios datos y la observación de suficientes hechos referidos a un problema en particular, analizarlos para descubrir sus analogías y diferencias, compararlos y tomar nota de sus características comunes para formar una regla que explica el comportamiento de esa clase de datos.

Utilizando la encuesta, se va a determinar el criterio de cada uno de los asesores, para medir el nivel de capacitación y si consideran que tiene relación con el desempeño laboral y continuamente realizar el plan de capacitación para el personal del contact center con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los mismos.

## **Tipos de investigación**

### **Investigación Correlacional**

Esta investigación define la correlación como la relación entre dos variables, determina si dos variables como son la capacitación y el desempeño laboral están correlacionadas. Esto significa analizar si un aumento o disminución de cualquiera de las variables, trae consigo un aumento o disminución en la otra variable.

Según el autor (Palella & Martins, 2012) su propósito principal es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra. Esta correlación puede ser positiva o negativa. Es positiva cuando un grupo presenta valores altos para las variables y negativa cuando un grupo con valores altos en una variable tienden a mostrar valores bajos en la otra.

Su propósito de la investigación correlacional es establecer el nivel de dependencia o asociación que existen entre dos o más variables. La investigación correlacional radica en examinar las variables que interactúen entre sí.

Debido a que ambas variables están profundamente relacionadas entre sí, a mayor grado de capacitación, mayor será el desempeño de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. y, viceversa.

## **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva consiste en la clasificación de la información de forma clara por medio de indicadores que faciliten la interpretación del fenómeno o de lo que estamos investigando.

El autor (Sabino, 1992) indica que “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

Según el autor (Behar, 2008) nos indica sobre la investigación descriptiva que mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

## **Investigación Explicativa**

Según el autor (Sabino, 1992) define la investigación explicativa con el siguiente concepto “Son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen”.

Según el autor (Behar, 2008) Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los por qué del objeto que se investiga. Además de describir el fenómeno tratan de buscar la

explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es básicamente cuantitativa, y su fin último es el descubrimiento de las causas.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Según el autor (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

### **Delimitación de la población**

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006)

La población objeto de estudio de la presente investigación está formada por los asesores que trabajan en el contact center de la empresa LITUX S.A., la Supervisora del contact center y el Gerente del contact center en la ciudad de Guayaquil.

### **Cuadro 4 Población**

<b>Item</b>	<b>Informantes</b>	<b>Población</b>
<b>1</b>	Subgerente	<b>1</b>
<b>2</b>	Supervisora de contact center	<b>1</b>
<b>3</b>	Asesores	<b>20</b>
	Total	<b>22</b>

**Fuente:** Datos de la investigación  
**Elaborado por:** Stefania León

## **Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. (Behar, 2008).

En la presente investigación se tomó al total de la población como muestra ya que tiene una población pequeña .

## **Muestra no probabilística**

Según el autor (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006) La elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de las causa relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

## **Cuadro 5 Muestra**

<b>Item</b>	<b>Estracto</b>	<b>Muestra</b>
<b>1</b>	Subgerente	<b>1</b>
<b>2</b>	Supervisora de contact center	<b>1</b>
<b>3</b>	Asesores	<b>20</b>
	Total	<b>22</b>

**Fuente:** Datos de la investigación

Elaborado por: Stefania Leon

## **Técnicas e instrumentos de la investigación**

### **Técnicas de investigación**

“Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados”. (Behar, 2008)

#### **Observación**

“La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias F. , 2012)

Según el autor (Palella & Martins, 2012) la observación “Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia. Es por ello una técnica tradicional, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente”

La observación desempeña un papel importante en la investigación debido a que la misma se esta realizando en el lugar de los hechos la cual es el área del contact center de la empresa LITUX S.A en la ciudad de Guayaquil en la que mediante la observación se pueden evidenciar las falencias que tiene la empresa en el tema de las capacitaciones y esto trae como consecuencia que el desempeño laboral de sus asesores sea menor.

#### **La encuesta**

En la presente investigación se va a utilizar la encuesta, en la que se va a recopilar la información necesaria para evaluar el nivel de capacitación que están recibiendo los asesores del contact center y el nivel de desempeño

laboral en la empresa, y esta a su vez va a permitir la recolección de datos, los mismos que serán analizados e interpretados, para obtener los resultados, que juntos con la propuesta aportarán soluciones al problema de falta de capacitación investigado.

“Técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012).

Según el autor (Behar, 2008) nos indica:

“La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en mas o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.”

Se aplicará una encuesta a los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A., para determinar el nivel de capacitación que reciben al servicio que prestan en la empresa.

## **El cuestionario**

“Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (Arias, 2012)

Según el autor (Palella & Martins, 2012) nos indica que el cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua.

Mediante el cuestionario se ha elaborado la encuesta para los asesores del contact center y se realiza en preguntas cerradas.

Según el autor (Behar, 2008) sobre preguntas cerradas nos indica:

“Las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuestas) o incluir varias alternativas de respuestas”

Se realizó el cuestionario para poder recolectar información, el cuestionario se elaboro conforme a la información que obtuvimos por medio de la observación en el lugar de los hechos de las cuales se realizan cinco preguntas cerradas con las cuales vamos a obtener información importante para poder analizarla e interpretarla.

### **Procesamiento y análisis de información obtenida**

Con la información que se recopila mediante el uso de la encuesta, se debe realizar el procesamiento y tabulación de los mismos, con el objeto de que se puedan conseguir los resultados que demuestren la hipótesis de la investigación.

Para cumplir con este resultado, se realizan los siguientes pasos:

- 1) Se recopila y se clasifica la información que se obtuvo de la encuesta y entrevista realizada.

- 2) Se realiza la tabulación de la información obtenida en el programa Excel.
- 3) Se obtiene los valores en porcentaje
- 4) Se realizan los gráficos de los resultados en gráficas de pastel.
- 5) Se interpreta los resultados obtenidos.
- 6) Se emiten conclusiones y recomendaciones.

En el próximo capítulo se ejecutará la tabulación y análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los asesores, al Supervisor y Gerente del contact center.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

La propuesta de esta investigación genera la implementación de un plan de mejoras de capacitación, para que los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. puedan realizar sus labores con un buen desempeño.

Para esto nos enfocamos en la encuesta que se realiza a los asesores del contact center, al Gerente y supervisor, la cuál se basa en un formulario de preguntas cerradas, el objetivo es medir el grado de capacitación que reciben en su trabajo y si ellos consideran que la capacitación que poseen actualmente es suficiente para desempeñar su trabajo de manera eficiente.

#### **Encuesta asesores de contact center**

**Pregunta 1:** ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el contact center de la empresa LITUX S.A.?

**Cuadro 6 Tiempo laborando en LITUX S.A.**

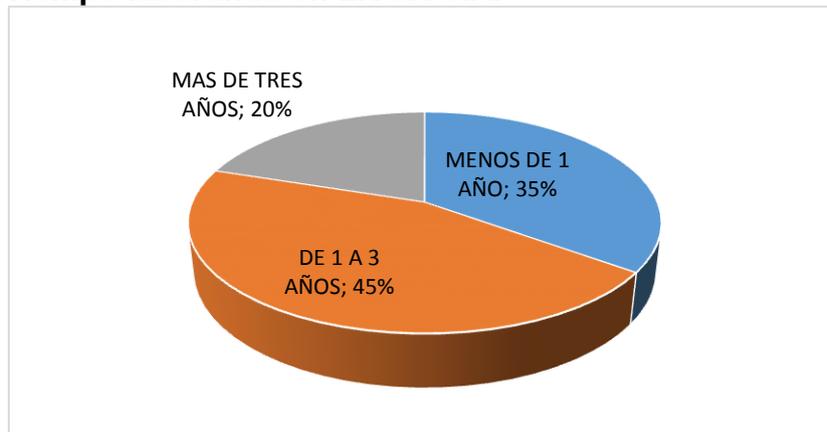
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Menos de 1 año</b>	7	35%
<b>1 a 3 años</b>	9	45%
<b>Mas de 3 años</b>	4	20%

<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente:** Tiempo de labores en la empresa

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 1 Tiempo laborando en LITUX S.A.**



**Fuente:** Tiempo de labores en la empresa

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** Los resultados de esta pregunta, nos permite observar que el 35% de los asesores del contact center son empleados nuevos que tienen menos de un año, el 45% tienen entre 1 a 3 años y el 20% tienen más de 3 años en la empresa.

**Interpretación:** La mayoría de asesores del contact center de la empresa LITUX SA., son colaboradores fijos, por lo que conocen el funcionamiento de la empresa y saben tanto de las falencias como de los beneficios, sin embargo les hace falta un buen programa de capacitación.

**Pregunta 2:** ¿ Usted cree que es importante que el personal de contact center se capacite constantemente?

**Cuadro 7 Importancia de la capacitación**

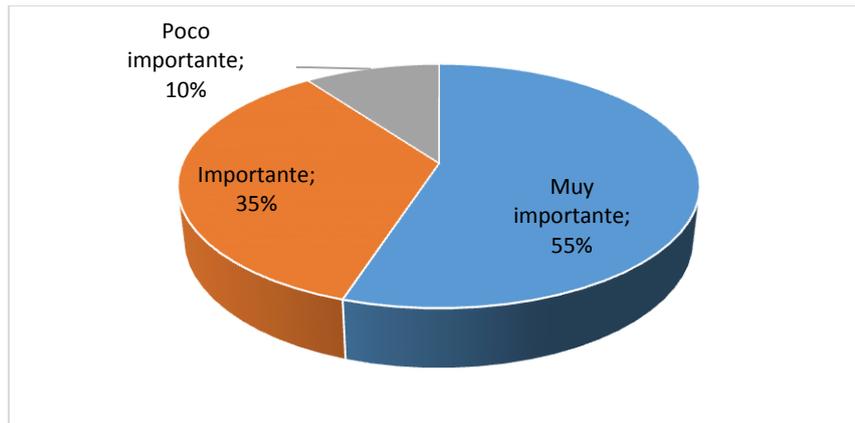
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy importante</b>	11	55%
<b>Importante</b>	7	35%
<b>Poco importante</b>	2	10%

<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente:** Importancia de la capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

### Gráfico 2 Importancia de la capacitación



**Fuente:** Importancia de la capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que el 55% de los asesores del contact center considera que la capacitación es muy importante, el 35% opina que es importante y el 10% indica que es la capacitación es poco importante.

**Interpretación:** En los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que la mayoría de asesores esta consiente que necesitan una capacitación constante ya que esto es muy importante para el desempeño de sus labores diarias.

**Pregunta 3:** ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones acerca de los servicios que proporciona la empresa LITUX S.A. a sus clientes ?

### Cuadro 8 Frecuencia de las capacitaciones

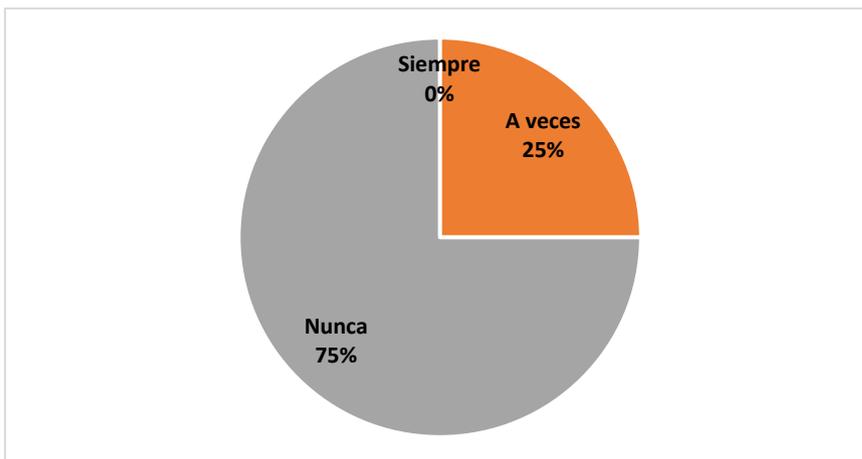
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	5	25%

<b>Nunca</b>	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Frecuencia de las capacitaciones

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 3 Frecuencia de las capacitaciones**



**Fuente:** Frecuencia de las capacitaciones

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que el 0% de los asesores del contact center considera que reciben constantemente las capacitaciones, el 25% opina que a veces reciben capacitación y el 75% indica que nunca reciben capacitaciones.

**Interpretación:** En los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que los asesores no reciben frecuentemente las capacitaciones que son importante para cumplir sus funciones.

**Pregunta 4** ¿Existe en la empresa un plan de capacitación para fortalecer sus conocimientos?

**Cuadro 9 Plan de capacitación**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	20	100%

<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente:** Existencia de un plan de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

#### Gráfico 4 Plan de capacitación



**Fuente:** Existencia de un plan de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que el 100% afirma que no poseen un plan de capacitación.

**Interpretación:** En los resultados obtenidos de esta pregunta podemos darnos cuenta que en el contact center no existe un plan de capacitación y es por ello que se ocasiona el problema de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.

**Pregunta 5** ¿Qué temas de capacitación considera necesarios para el buen desenvolvimiento de su trabajo?

#### Cuadro 10 Temas de capacitación

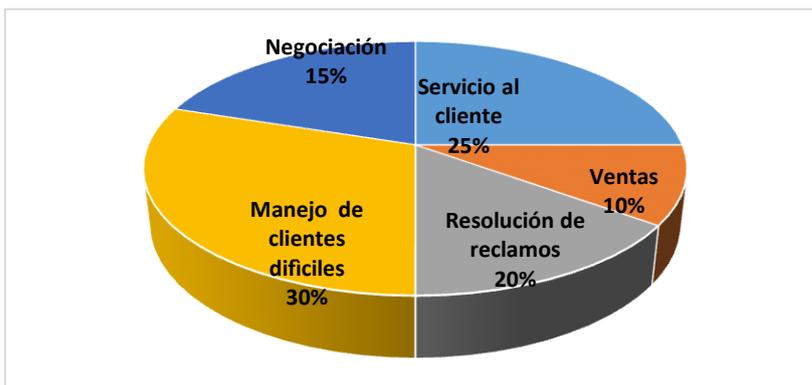
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Servicio al cliente	5	25%
Ventas	2	10%
Negociación	3	15%
Manejo de clientes difíciles	6	30%

<b>Resolución de reclamos</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Temas de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 5 Temas de capacitación**



**Fuente:** Temas de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que el 10% de los asesores del contact center consideran que necesitan capacitaciones de tema sobre ventas un 15% sobre negociación, 20% resolución de reclamos, 25% servicio al cliente, 30% manejo de clientes difíciles.

**Interpretación:** En los resultados obtenidos podemos concluir que las capacitaciones que necesitan los asesores en su mayoría son por temas de servicio al cliente y manejo de clientes difíciles que es lo que tiene que ver con su trabajo diario.

### **Encuesta Gerente y Supervisor de contact center**

1.- ¿Qué importancia tiene para usted la capacitación que se le da a los asesores del contact center?

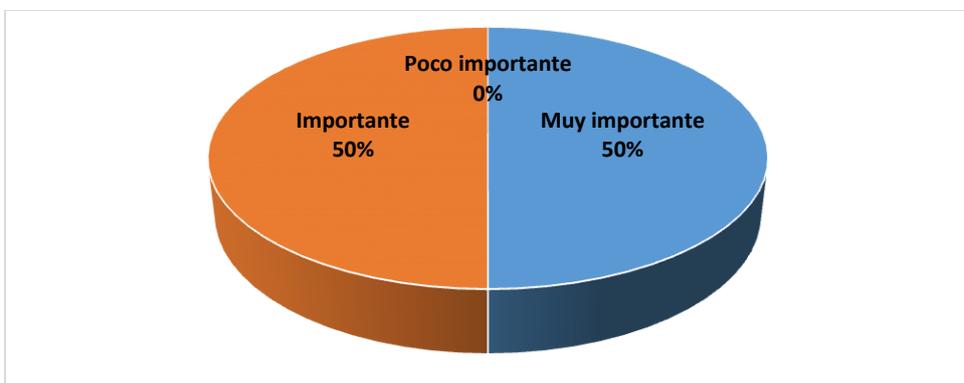
### **Cuadro 11 Importancia de capacitar a los asesores**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	1	50%
Importante	1	50%
Poco importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Importancia de capacitar a los asesores

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 6 Importancia de capacitar a los asesores**



**Fuente:** Importancia de capacitar a los asesores

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que un 50% considera que es importante la capacitación que se le da a los asesores y por otro lado muy importante un 50%.

**Interpretación:** En los resultados obtenidos de esta pregunta podemos resaltar que los tanto el gerente como el supervisor de la empresa están de acuerdo que la capacitación es muy importante e importante, en la empresa LITUX S.A.

**2.- ¿Se realizan capacitaciones constantes a los asesores del contact center?**

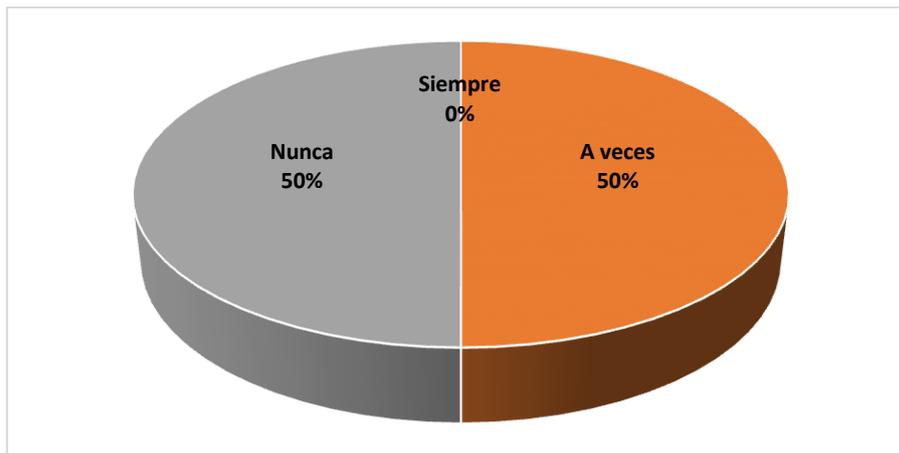
**Cuadro 12 Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	1	50%
Nunca	1	50%

<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

**Fuente:** Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores  
**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 7 Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores**



**Fuente:** Frecuencia de las capacitaciones que reciben los asesores  
**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que un 50% considera que a veces reciben capacitación los asesores y otro 50% indica que nunca reciben capacitaciones.

**Interpretación:** En esta pregunta podemos observar que los cargos de mandos conocen claramente que los asesores del contact center no están recibiendo de manera frecuente las capacitaciones y es por ello que se origina nuestro problema de la falta de capacitación.

**3.-** ¿Considera usted que el desempeño laboral de los asesores del contact center ha disminuido a causa de la falta de capacitación?

**Cuadro 13 Disminución del desempeño laboral de los asesores**

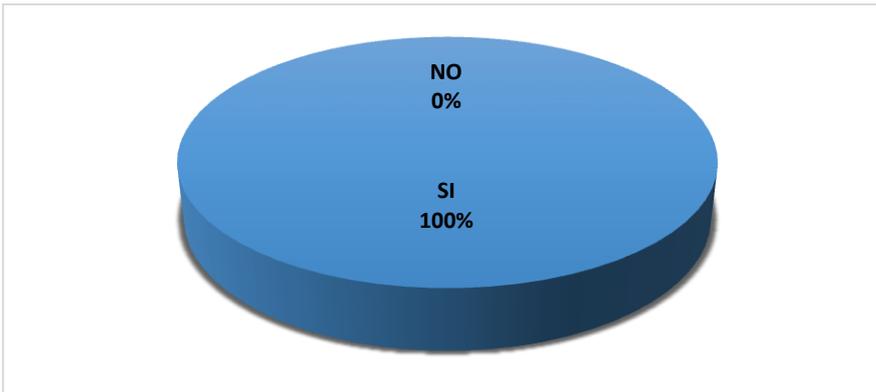
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%

<b>NO</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Disminución del desempeño laboral de los asesores

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 8 Disminución del desempeño laboral de los asesores**



**Fuente:** Disminución del desempeño laboral de los asesores

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** De acuerdo a los resultados se observa que la gerente y el supervisor del contact center consideran en un mismo criterio de un 100% que la disminución del desempeño laboral se debe a la falta de capacitación.

**Interpretación:** En esta pregunta podemos darnos cuenta que tanto el Gerente y el Supervisor están seguros que la capacitación influye en el desenvolvimiento del trabajador, lo que lleva a reflexionar que los asesores de contact center deben estar capacitados para sus labores diarias.

4.- ¿ Esta de acuerdo usted implementar un plan de capacitación para los asesores del contact center?

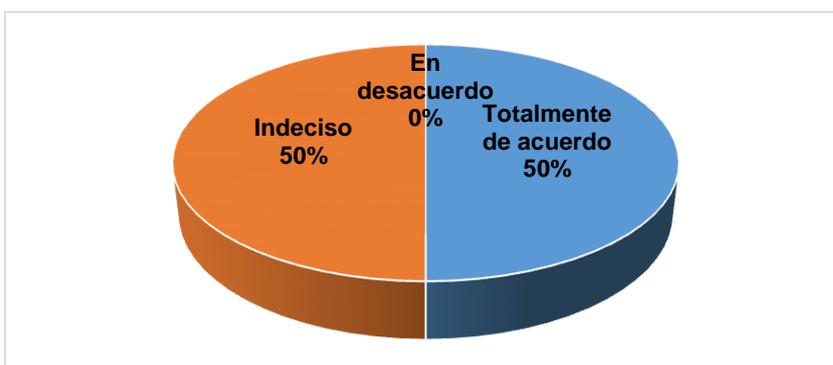
**Cuadro 14 Implementar un plan de capacitación**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
---------------------	-------------------	-------------------

<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	50%
<b>Indeciso</b>	1	50%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Implementar un plan de capacitación  
**Elaborado por:** Stefania Leon

### Gráfico 9 Implementar un plan de capacitación



**Fuente:** Implementar un plan de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** Los resultados de esta pregunta podemos resaltar que un 50% esta indeciso de implementar un plan de capacitación y un 50% esta totalmente de acuerdo implementar el plan de capacitación.

**Interpretación:** El personal de alto mando de la empresa LITUX S.A. esta de acuerdo implementar el plan de capacitacion, sin embargo hay una parte que esta indeciso pero es necesario que reciban capacitaciones para que puedan desempeñar sus funciones con capacitaciones de acuerdo al plan que se va a implementar.

5.- ¿Cuenta la empresa LITUX S.A. con los recursos necesarios para implementar un plan de capacitación para los asesores del contact center?

### Cuadro 15 Recursos para implementar un plan de capacitación

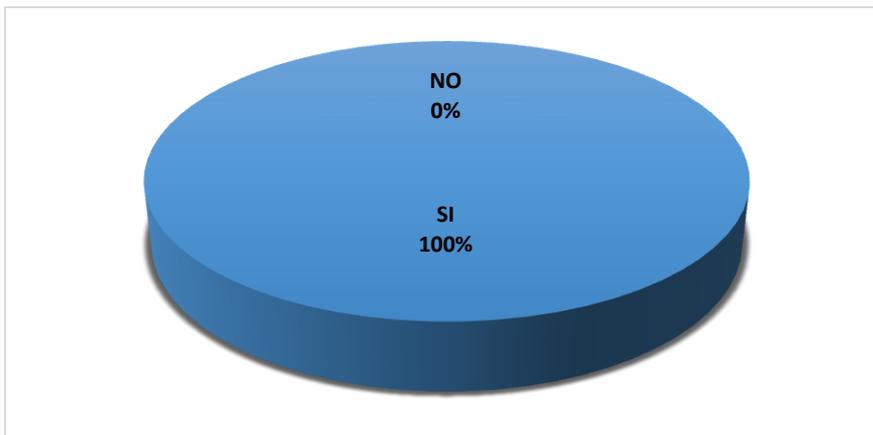
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
--------------	------------	------------

<b>SI</b>	2	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Recursos para implementar un plan de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Gráfico 4.10 Recursos para implementar un plan de capacitación**



**Fuente:** Recursos para implementar un plan de capacitación

**Elaborado por:** Stefania León

**Análisis:** Podemos observar que la Gerente y Supervisora de LITUX S.A. confirman que la empresa cuenta con recursos necesarios para implementar el plan de capacitación.

**Interpretación:** En esta pregunta podemos darnos cuenta que es factible y viable el plan de capacitación ya que cuenta con la aprobación del gerente y la empresa tiene los recursos para implementarlo.

Para su efecto, luego del análisis de las encuestas se obtuvo:

- Los asesores de la empresa LITUX S.A. no reciben capacitaciones constantes

- Se evidencia la falta de conocimiento de los asesores que provocan que el desenvolvimiento de los asesores en su trabajo sea menor.
- Los asesores muestran una apertura hacia el mejoramiento de su desempeño, por ese motivo están de acuerdo en tener un plan de capacitación.
- Por parte del Gerente y supervisor están consientes que sus asesores necesitan un plan de capacitación y están de acuerdo en implementarlo.
- Se muestra poco seguimiento al trabajo de los asesores y la calidad de servicio que ofrece la empresa.

Los resultados de la encuesta evidencian un problema en los asesores del contact center, la mayoría indica que no están de acuerdo con las frecuencias de las capacitaciones y consideran que la capacitación es un punto clave para poder desempeñar su trabajo de manera eficiente.

Por lo que la propuesta contenida en la presente investigación sirve de mucha ayuda y aporte para que el área del contact center de la empresa LITUX S.A. lo aplique con el objetivo de mejorar el trabajo de los asesores del contact center.

## **PLAN DE MEJORAS**

Se propone mejoras en capacitación, para que el desempeño laboral de los asesores del contact center no afecte en sus labores diarias.

Además, con el plan de mejoras se pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Elevar los conocimientos de los asesores del contact center.
- Mejorar su desempeño en el trabajo que realizan.
- Aumentar su desarrollo y formación dentro de la empresa.

La propuesta de mejora esta basada en la técnica de la encuesta que se realizó y principalmente de las interrogantes: ¿Qué?, ¿cómo?, ¿quién? y ¿cuándo?.

**Qué:**

Este es un punto importante ya que nos ayuda a definir la mejora que se va a realizar mediante la propuesta.

**Quién:**

En este punto nos indica los responsables de realizar cada actividad de la propuesta de mejora.

**Cómo:**

Se utiliza para recopilar datos e información importantes para crear mejoras con estas acciones.

**Cuándo:**

Se establece fechas en las que se va a llevar a cabo la propuesta.

Es importante el cumplimiento del plan de mejoras establecido, para promover que el sistema de capacitación del contact center, se perfeccione y así obtener mejores resultados.

**Cuadro 16 Propuesta**

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
<p>Desarrollar procedimientos para la mejora del sistema de capacitación. Esto se realizará mediante las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas de capacitación dirigidas al personal del contact center.</li> <li>2. Realizar reuniones mensuales para actualizar información interna.</li> </ol>	<p>De los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como fueron la obsevación, la encuesta y el cuestionario, además del diagnóstico de la problemática de investigación, se determina que es necesario aplicar mejoras en el sistema de capacitación para los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.</p>	<p>Las actividades se van a realizar por medio de talleres de capacitación aplicando los temas más frecuentes en las labores diarias de los asesores del contact center, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.</p>	<p>La proyección para ejecutar el plan de mejoras será durante 3 meses.</p>	<p>El área de recursos humanos de la empresa LITUX S.A., junto con los instructores que se hayan escogido.</p>	<p>Empresa LITUX S.A. Contact Center de atención al cliente</p>

## **Desarrollo del programa**

a) Se planifican las actividades adecuadas a la capacitación, atendiendo a lo siguiente:

- **Programa**
- **Responsable**
- **Lugar**
- **Duración**
- **Fechas**
- **Participantes**

b) Se comunica a los asesores de la empresa LITUX S.A., sobre fechas, horarios y demás formalidades de la capacitación que recibirán.

c) Se adquieren materiales e insumos para la capacitación.

d) Se realiza la selección de los instructores.

e) Adecuación del auditorio de capacitación de la empresa LITUX S.A. donde se llevará a cabo la capacitación.

f) Elaborar la lista de participantes.

g) Programa de capacitación (esto incluye la charlas, talleres, etc.).

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER

- **Tema: Servicio al cliente**
- **Objetivo:** Conocer y desarrollar estrategias efectivas para la atención al cliente.
- **Participantes:** Asesores del contact center.
- **Empresa Capacitadora:** Asesoría y consultoría servicios profesionales

Fecha	Cantidad	Horas	Subtemas	Técnicas	Evaluación
Marzo 2018	20 personas	4 horas diarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos que influyen en la atención al cliente.</li> <li>- Calidad y excelencia en el servicio.</li> <li>- Percepción del cliente.</li> <li>- Impacto de la calidad en el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diapositivas.</li> <li>- Videos.</li> <li>- Dinámica grupal.</li> <li>- Entrega de material a los participantes.</li> <li>- Presentación en power point</li> <li>- Aplicación mediante ejemplos en sus labores diarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas y respuestas.</li> <li>- Aplicación de cuestionarios</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER

- **Tema:** Manejo de quejas y reclamos
- **Objetivo:** Desarrollo de conocimientos básicos para que les permita atender los reclamos de los clientes y darles solución.
- **Participantes:** Asesores del contact center.
- **Empresa Capacitadora:** Asesoría y consultoría servicios profesionales

Fecha	Cantidad	Horas	Subtemas	Técnicas	Evaluación
Abril 2018	20 personas	4 horas diarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglas para atender una queja.</li> <li>- Como manejar al cliente en el momento de la queja.</li> <li>- Liderazgo, competencias y capacidades.</li> <li>- Estilos de comunicación en la atención de quejas y reclamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diapositivas</li> <li>-Videos</li> <li>-Dinámica grupal.</li> <li>-Entrega de material a los participantes</li> <li>-Aplicación mediante ejemplos en sus labores diarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas y respuestas.</li> <li>Aplicación de cuestionarios.</li> <li>Retroalimentación.</li> </ul>

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER

- **Tema: Tipos de clientes**
- **Objetivo:** Conocer como tratar a cada tipo de cliente mediante una comunicación efectiva, no todos los clientes son iguales.
- **Participantes:** Asesores del contact center.
- **Empresa Capacitadora:** Asesoría y consultoría servicios profesionales.

Fecha	Cantidad	Horas	Subtemas	Técnicas	Evaluación
Mayo 2018	20 personas	4 horas diarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de conocer a su cliente.</li> <li>- Como se debe tratar al cliente.</li> <li>- Tipos de clientes y claves para tratarlos.</li> <li>- El lenguaje verbal.</li> <li>- Inteligencia emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diapositivas</li> <li>- Videos</li> <li>- Dinámica grupal.</li> <li>- Entrega de material a los participantes</li> <li>- Aplicación mediante ejemplos en sus labores diarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas y respuestas.</li> <li>Aplicación de cuestionarios.</li> <li>Retroalimentación</li> </ul>

## **CONCLUSIONES**

Los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A., en la actualidad no disponen de un plan de capacitación; sin embargo, ellos consideran que la capacitación es fundamental para poder desempeñar sus labores diaras, es por ello que al no tener el conocimiento necesario para realizar sus labores se sienten inseguros en sus respuestas a los clientes.

La empresa no cuenta con un plan de capacitación, motivo por el cual no se ha sido posible fortalecer los conocimientos de los asesores que brindan atención al cliente en su contact center.

La falta de capacitación que tienen los asesores genera un bajo nivel de calidad en el servicio que se otorga, además esto disminuye el desempeño de los asesores del contact center.

Los asesores tienen una buena percepción frente a un plan de capacitación, indican que de esa manera ellos pueden aumentar sus conocimientos y desarrollarse dentro de la empresa, además pueden trabajar de forma eficiente aumentando su desempeño.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente y Supervisor del contact center, ponerse de acuerdo con el área de recursos humanos de la empresa para tomar establecer un plan de las capacitaciones necesarias para los empleados y así complementar el plan de mejoras propuesto en la presente investigación, con el propósito de lograr un buen desempeño laboral en el departamento.
2. Realizar reuniones mensuales con la finalidad de actualizarse en temas internos, de necesidades de capacitación, nuevos procesos o cambios en los servicios que ofrece la empresa.
3. Aplicar técnicas de atención al cliente o manejo de clientes para lograr dar un servicio de calidad a los clientes del contact center.
4. Dar prioridad e importancia al desarrollo de los colaboradores de la empresa, recordando que son el recurso más importante que tiene una compañía y se debe cuidar, orientar, guiar y desarrollar.
5. Realizar el plan de capacitación de los asesores, de forma semestral, para los próximos 3 años.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Sexta edición. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Shalom 2008.
- Besteiro, J. (2001). Estrategias y técnicas de negociación.
- Bisquerra, R. (1989). Métodos de investigación educativa: Guía práctica. Barcelona.
- Budjar, B. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Mexico: Pearson Educación.
- Chiavenato. (1983). Administración de recursos humanos.
- Chiavenato I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Pearson Education.

Dessler, G., & Varela, R. (2004). Administración de Recursos humanos. México: Pearson educación.

Faria, F. (1995). Desarrollo organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación . México: Mc Graw Hill.

Jones, G., & George, J. (2010). Administracion contemporanea. Mexico: McGraw-Hill.

Lara, F. (2017). Capacitación clave en el crecimiento empresarial, 4.

Nash, M. (1989). Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano. Colombia: Norma.

Palaci, F. (2005). Psicología de la organización. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Parella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Carácas: Editorial Fedupel.

Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Revista de Ciencias Sociales, 489.

Sabino, C. (1992). El proceso de la investigación. Caracas: Editorial Panapo.

Siliceo, A. (2003). Capacitación y desarrollo de personas. México: Editorial Limusa.

Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Mexico: Limusa.

Socorro. (2006). Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador.

Historia de la capacitación, evolución de la capacitación laboral obtenida de:

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00208-f.pdf>

**ANEXOS**

## Anexo 1 - Formato de encuesta asesores

1.-¿Cuánto tiempo tiene laborando en el contact center de la empresa LITUX S.A.?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- Más de 3 años

2.- ¿Usted cree qué es importante que el personal de contact center se capacite constantemente?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante

3.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones acerca de los servicios que proporciona la empresa LITUX S.A. a sus clientes ?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4.-¿Existe en la empresa un plan de capacitación para fortalecer sus conocimientos?

- Si
- No

5.- ¿Qué temas de capacitación considera necesarios para el buen desenvolvimiento de su trabajo?

- Servicio al cliente
- Ventas
- Negociación
- Manejo de clientes difíciles
- Resolución de reclamos

## **Cuestionario – Encuesta – Gerente y Supervisor de contact center**

1.- ¿Qué importancia tiene para usted la capacitación que se le da a los asesores del contact center?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante

2.- ¿Se realizan capacitaciones constantes a los asesores del contact center?

- Siempre
- A veces
- Nunca

3.- ¿Considera usted que el desempeño laboral de los asesores del contact center ha disminuido a causa de la falta de capacitación?

- Si
- No

4.- ¿Esta de acuerdo usted implementar un plan de capacitación para los asesores del contact center?

- Totalmente de acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo

5.- ¿Cuenta la empresa LITUX S.A. con los recursos necesarios para implementar un plan de capacitación para los asesores del contact center?

- Si
- No

## Anexo 2 Presupuesto

<b>EGRESOS</b>	<b>VALOR</b>
<b>Elaboración del Proyecto</b>	\$ 100.00
<b>Material de Escritorio</b>	\$ 80.00
<b>Copias</b>	\$ 30.00
<b>Adquisición de Equipos</b>	\$ 60.00
<b>Gastos Administrativos</b>	\$ 1500
<b>Transportes</b>	\$ 60.00
<b>Imprevistos</b>	\$ 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1930.00</b>

**Fuente:** Presupuesto de tesis  
**Elaborado por:** Stefania León

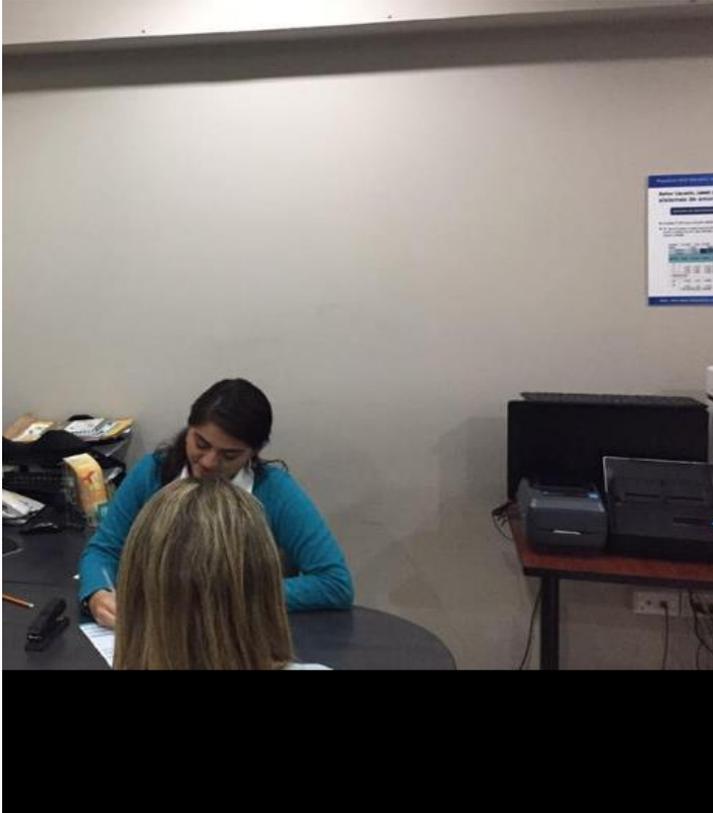
### Anexo 3 Fotos



Contact center de la empresa LITUX S.A.



Lugar donde se realizaron las encuestas



**Realizando las encuestas**



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

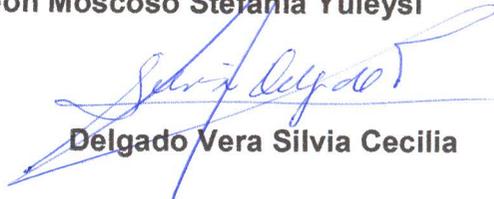
El problema de investigación se refiere a **¿Cómo incide la falta de capacitación en el desempeño laboral de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

  
**León Moscoso Stefania Yuleysi**

Tutor:

  
**Delgado Vera Silvia Cecilia**

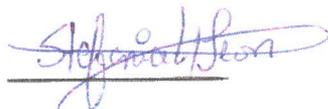
# CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, León Moscoso Stefania Yuleysi en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Estudio de la incidencia de la falta de capacitación de los asesores del contact center de la empresa LITUX S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

León Moscoso Stefania Yuleysi

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0940570872



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901069D03034**

ante mí, NOTARIO(A) JUAN ANTONIO FLORES MENDOZA de la NOTARÍA SEXAGESIMA NOVENA , comparece(n) TEFANIA YULEYSI LEON MOSCOSO portador(a) de CÉDULA 0940570872 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, a todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 7 DE DICIEMBRE DEL 2017, (10:53).

*Stefania Leon*  
TEFANIA YULEYSI LEON MOSCOSO  
CÉDULA: 0940570872

*Juan Antonio Flores Mendoza*

---

NOTARIO(A) JUAN ANTONIO FLORES MENDOZA  
NOTARÍA SEXAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0940570872

**Nombres del ciudadano:** LEON MOSCOSO STEFANIA YULEYSI

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

**Fecha de nacimiento:** 24 DE MARZO DE 1993

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** MALDONADO MALDONADO RICHARD STEVEN

**Fecha de Matrimonio:** 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016

**Nombres del padre:** LEON MURILLO WILLIAN FERNANDO

**Nombres de la madre:** MOSCOSO CARRILLO MARJORIE SOLEDAD

**Fecha de expedición:** 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 7 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: JENNIFFER LICETH ACOSTA SALAZAR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 69 - GUAYAS - GUAYAQUIL



*Stefania Leon*



certificado: 176-075-89481



176-075-89481

*Jorge Troya Fuertes*

Ing. Jorge Troya Fuertes



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**LEON MOSCOSO  
STEFANIA YULEYSI**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**  
**GUAYAQUIL**  
**XIMENA**

FECHA DE NACIMIENTO **1993-03-24**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **MUJER**

ESTADO CIVIL **CASADO**  
**RICHARD STEVEN  
MALDONADO MALDONADO**

Nº **094057087-2**

INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E333313222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**LEON MURILLO WILLIAN FERNANDO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**MOSCOSO CARRILLO MARJORIE SOLEDAD**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL  
2016-08-22**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2026-08-22**

10M 16 07 857 06

DIRECTOR GENERAL

FORMA DEL CÉDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

CNE  
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

012  
CANTÓN

012 - 099  
NÚMERO

0940570872  
CÉDULA

**LEON MOSCOSO STEFANIA YULEYSI**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS  
PROVINCIA

GUAYAQUIL  
CANTÓN

XIMENA  
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

ZONA: 4



**ECUADOR  
ELIGE CON  
TRANSPARENCIA**

**ELECCIONES  
2017  
GARANTIZAMOS  
TU DECISIÓN**

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Vanessa Liguera*  
FJ PRESIDENTA DE LA JURV

IMP. SEM. 012

NOTARÍA PÚBLICA SEXAGÉSIMA NOVENA  
De acuerdo al Art. Dieciocho numeral Cinco de  
la Ley Notarial CERTIFICO que la presente copia  
es igual a su original que se me exhibió, y que  
devuelvo al interesado. En \_\_\_\_\_ (folia(s))

Guayaquil a 07 de Abril, 2017

**Ab. Juan Antonio Flores Mendoza**  
NOTARÍA PÚBLICA SEXAGÉSIMA NOVENA



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES* del ITB.

*Norie Delgado Alarce*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

*[Firma]*

Firma

