



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**MEJORA AL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA LENTITUDCERO S.A.**

Autor: Laz Vélez Willian Rodolfo

Tutor: Ing. Marlo Antonio López Perero

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicar este proyecto a DIOS que por la gracia y su amor estoy aquí y todo lo que soy se lo debo a él; a mi madre María Vélez, la mejor amiga que un hijo puede tener, gracias por tanto esfuerzo y sacrificio los cuales valieron la pena madre amada.

Laz Vélez Willian Rodolfo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades, lograr mis objetivos a lo largo de este periodo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial para mí, a mi madre María Vélez, por apoyarme en cada paso de mi carrera, por los principios y valores enseñados los cuales me han convertido en lo que soy ahora un hombre de valores, y por tu amor incondicional como Madre.

Laz Vélez Willian Rodolfo

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**Mejora al proceso de evaluación de desempeño de los empleados de
la empresa Lentitudcero S.A.**

Autor: Laz Vélez Willian Rodolfo

Tutor: Ing. Marlo Antonio López Perero Mba.

Resumen

La empresa Lentitudcero S.A. dedicada la venta de internet y telecomunicaciones presenta una falencia en la evaluación de desempeño llevada por el área de talento humano que selecciona y promociona al personal interno y externo mensualmente, Generando que la información de la evaluación no esté a tiempo y como consecuencia afecte al departamento solicitante del cargo requerido y perturbando los resultados del supervisor. El propósito de esta investigación estuvo orientado a proponer acciones para mejorar el procedimiento actual del control evaluativo del personal, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre el control interno enfatizado en la evaluación de desempeño. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue aplicar los principios de la evaluación de desempeño. Se propuso como alternativa de solución que la misma sea de forma digital y en línea aprovechando la tecnología de hoy en día.

Talento Humano

Empleado

Evaluación de desempeño

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

TEMA:

**Mejora al proceso de evaluación de desempeño de los empleados de
la empresa Lentitudcero S.A.**

Autor: Laz Vélez Willian Rodolfo

Tutor: Ing. Marlo Antonio López Perero Mba.

Abstract

The company Lentitudcero S.A. dedicated the sale of internet and telecommunications presents a flaw in the performance evaluation carried out by the human talent area that selects and promotes internal and external personnel monthly, generating that the evaluation information is not on time and consequently affects the department requesting the required position and disrupting the results of the supervisor. The purpose of this research was oriented to propose actions to improve the current procedure of evaluative control of personnel, the study was based on the theoretical aspects of internal control emphasized in performance evaluation. The types of research used were descriptive, explanatory and correlational. The documentary analysis was the technique used as a product of the application of methodology, the most relevant conclusion that was reached was to apply the principles of performance evaluation. It was proposed as a solution alternative that it be digitally and online taking advantage of today's technology.

Human talent

Employee

Performance evaluation

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación Del Problema y Contexto	1
1.2. Situación Conflicto.....	2
1.3. Formulación del Problema	2
1.4. Delimitación Del Problema.....	2
1.5. Evaluación del Problema.	3
1.6. Variables de la Investigación	4
1.6.1. Variable Independiente: Proceso de evaluación del desempeño 4	
1.6.2. Variable Independiente: Agilidad de la información	4
1.7. Objetivos de la Investigación	4
1.7.1. Objetivo General	4
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	4
1.8. Justificación De La Investigación.....	4
CAPÍTULO II.....	6

MARCO TEÓRICO	6
2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	6
2.1. Antecedentes históricos.....	6
2.2. Antecedentes Referenciales	11
2.3. Fundamentación Legal	18
2.4. Variables de la Investigación	38
2.4.1. Variable Independiente: Proceso de evaluación del desempeño.....	38
2.4.2. Variable Dependiente: Agilidad de la información	38
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA	40
3. Presentación de la Empresa.....	40
3.1. Misión	40
3.2. Visión.....	40
3.3. Estructura Organizativa	41
Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo Gerencia General.....	43
3.4. Diseño de la Investigación.....	50
3.4.1. Investigación Cualitativa	50
3.4.2. Investigación Cuantitativa.....	50
3.4.3. Analítica.....	50
3.4.4. Comparativa	50
3.4.5. Deductivo.....	51
3.4.6. Inductivo	51
3.5. Tipos de investigación a utilizar en este proyecto.....	51
3.5.1. Exploratoria.....	51

3.5.2. Correlacional.....	51
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.6.1. Tipos de Población.	52
3.6.2. Tipos de Muestra	58
3.7. Formato de Encuesta para personal Técnico.	62
3.8. Formato de encuesta a clientes de LENTITUDCERO S.A.	65
3.9. Formato de Entrevista a directivo de la empresa.....	67
CAPÍTULO IV.....	69
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	69
4.1. Plan de mejora.....	88
5. CONCLUSION.....	91
6. RECOMENDACIÓN	92
7. BIBLIOGGRAFIA.....	93
ANEXOS	99

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1.- Estructura de TOSGAME S.A.	41
Gráfico 2 Análisis Económico Financiero.....	49
Gráfico 3.- Análisis Económico Financiero.....	49
Gráfico 4.- Tabla De Población	53
Gráfico 5.- TABLA DE LA MUESTRA A OPERADORES TÉCNICOS, CLIENTES Y DIRECTIVO.....	61
Gráfico 6.-Datos Generales	70
Gráfico 7.- Género	71
Gráfico 8.- Nivel de Educación.....	71
Gráfico 9.- Pregunta # 1.....	72
Gráfico 10.- Pregunta # 2.....	73
Gráfico 11.- Pregunta # 3.....	73
Gráfico 12.- Pregunta # 4.....	74
Gráfico 13.-Pregunta # 5.....	75
Gráfico 14.- Pregunta # 6.....	75
Gráfico 15.-Pregunta # 7.....	76
Gráfico 16.-Pregunta # 8.....	76
Gráfico 17.- Pregunta # 9.....	77
Gráfico 18.- Pregunta # 10.....	78
Gráfico 19.- Pregunta # 11.....	78
Gráfico 20.- Pregunta # 12.....	79
Gráfico 21.-Nivel de Educación de los Encuestados	81
Gráfico 22.-Pregunta # 1.....	82
Gráfico 23.-Pregunta # 2.....	82
Gráfico 24.- Pregunta # 3.....	83
Gráfico 25.-Pregunta # 4.....	84
Gráfico 26.- Pregunta # 5.....	84
Gráfico 27.- Pregunta # 6.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Plantilla total de trabajadores.....	42
Tabla 2.- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional:.....	42
Tabla 3.- Clientes, Proveedores y competidores más importantes:	42
Tabla 4.- Principales productos y servicios.	43
Tabla 5.- Análisis Económico Financiero	48
Tabla 6.- Edades de los Encuestados	70
Tabla 7.-Género de los Encuestados.....	70
Tabla 8.-Nivel de Educación de los Encuestados	71
Tabla 9.- Edades de los Encuestados	80
Tabla 10.-Datos Generales	80
Tabla 11.- Género de los Encuestados.....	80
Tabla 12.- Género.....	81
Tabla 13.- Nivel de Educación de los Encuestados	81
Tabla 14.- Propuesta Plan de Mejoras.....	90

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación Del Problema y Contexto

La gestión del talento humano en el universo empresarial ha tendido muchos cambios tras las tendencias de la propia administración y sus enfoques. La misión de dicha área en la empresa sigue siendo una pieza esencial, el talento humano es el recurso más importante. (Sodexo, 2020)

Éste es considerado la clave del triunfo de una organización y, su misión hace pieza del atributo de la dirección institucional. Con una asertiva misión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus personales estén motivados a ejecutar sus funciones, a reducir los costos de ausentismo y la fluctuación en fortaleza y responsabilidad (Prieto, 2013)

La evaluación del desempeño, permite establecer nuevas políticas de satisfacción, progreso en el desempeño, ayuda a captar decisiones de ascensos o de ubicación, permite establecer si existe la falta de volver a capacitar, descubrir errores en el diseño de la posición y beneficia a prestar atención si existen problemas personales que afecten al individuo en el desempeño de sus obligaciones (Iturralde, 2011)

En las compañías no existe un papel de vigilancia con medidores que muestren si sus obreros van en orientación correcta o no, pero gracias a los desarrollos más recientes en tecnología para el manejo de búsqueda, sabemos que la falta de datos no es una conflicto si no la magnitud para relacionar los indicadores del desempeño y evidenciar si su gente está mejorando o si, por lo opuesto tiene dificultades que requieran tareas de mejora por lo que es importante prever el desempeño humano dentro de las empresas. En la actualidad el universo activo está envuelto en una combinación de cambios continuos en alineación de orientación y progreso del proceso de eficacia donde marca la observación institucional y métodos e indicaciones de calcular el progreso de evaluación de la conducta

empresarial del individuo y en un estado como el nuestro, en que la mayoría de las empresas son pequeñas y medianas, es frecuente que las empresas no posean algún tipo de mecanismos de control del desempeño y si cuentan con él, no constantemente miden los que verdaderamente deben evaluar. (Ramírez Saldaña, 2006, p. 3).

1.2. Situación Conflicto.

La empresa Lentitudcero S.A. se dedica a las telecomunicaciones, es proveedora de internet. Especializado en las últimas tendencias tecnológicas del país, que ofrece un desempeño único en su categoría. Además, provee velocidad incomparable para que la experiencia de los clientes en la red sea la mejor, ya que cuenta con fibra óptica con la menor compartición, velocidades inalcanzables y personal comprometido con brindar el mejor servicio.

En la actualidad debido a la demanda del personal el área de talento humano selecciona bien al personal, sin embargo la evaluación del desempeño no es nada buena, para la promoción de empleados que se da mensualmente no se agiliza y toma tiempo tener la información de los resultados, se están presentando falencias, pues se agotan recursos y tiempo, por el contrario no rotan con frecuencia, los datos para realizar dicha información, y es así como se desconoce la información requerida para ver quien obtuvo el puesto o cargo en promoción, lo que en alguna medida afecta la al dpto. El personal requiere que esta sea en línea y que este en 24 horas máximo.

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el proceso de evaluación de desempeño para garantizar la agilidad de la información necesaria para promocionar a los empleados de la empresa Lentitudcero S.A.?

1.4. Delimitación Del Problema

- Campo: Administración de Talento Humano

- Aspectos: Proceso de evaluación de desempeño
- Área: Gestión de talento humano empresa Lentitudcero S.A.
- Periodo: 2020

1.5. Evaluación del Problema.

- **Delimitación:** La evaluación del desempeño se aplicará en Quito y Guayaquil donde son sus oficinas principales del área de Talento Humano.
- **Claridad:** La implementación de la evaluación del desempeño permitirá a la empresa obtener de forma rápida y objetiva la información de los empleados que dieron la prueba, permitirá la toma más efectiva en un corto tiempo.
- **Evidencia:** Entre sus principales necesidades tiene la prioridad de automatizar el proceso relacionado con la evaluación del personal, de tal forma que logre una optimización en recursos y obtenga resultados favorables e inmediatos en la evaluación del desempeño implementado por la empresa Lentitudcero S.A.
- **Concreto:** Con la implementación del sistema de la evaluación del desempeño propuesto se obtendrá una mejor eficiencia en el área de talento humano, para la elección del candidato que ocupara el cargo en promoción y con la certeza de obtener información actual e inmediata.
- **Relevancia:** Automatizar los procesos de la evaluación del empleado es una de las principales prioridades de la empresa en estos tiempos actuales donde la tecnología se presenta cada día más agresiva la cual se debe aprovechar para optimizar recurso y tiempo en el ámbito laboral.
- **Original:** La evaluación del desempeño es una de las herramientas más importantes que tiene talento humano en el proceso diario de Selección del personal y que le otorga un avance significativo en el desarrollo y evolución de la empresa.

1.6. Variables de la Investigación

1.6.1. Variable Independiente: Proceso de evaluación del desempeño

1.6.2. Variable Independiente: Agilidad de la información

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo General

Proponer mejoras al proceso de evaluación de desempeño del personal de la empresa Lentitudcero S.A de manera que se obtenga la información necesaria con agilidad para promocionar a sus colaboradores.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre evaluación de desempeño.
- Evaluar la incidencia que tiene el proceso de evaluación del desempeño actual en los retrasos durante la promoción de los colaboradores de la empresa Lentitudcero S.A.
- Proponer mejoras al proceso de evaluación de desempeño de colaboradores de la empresa Lentitudcero S.A.

1.8. Justificación De La Investigación

La presente investigación es conveniente porque brindará a la empresa un proceso de evaluación del desempeño mejorado que ayudará en su actividad económica y humana donde permitirá mostrar los cambios para adaptarse a las nuevas tendencias tecnología ante la sociedad debido a sus hábitos culturales y sociales

El trabajo terminado tendrá utilidad metodológica mejorada y con propuesta de cambio, constituirá una herramienta adecuada para que la empresa realice una evaluación del desempeño a sus colaboradores de mejor manera y más rápida. Además, el trabajo puede ser importante, porque puede servir de referencia a otras empresas con problemas similares.

La aplicación práctica de la investigación permitirá también que la evaluación del desempeño refleje los resultados del rendimiento, habilidades y capacidades de los trabajadores, de manera más rápida lo cual le permitirá al departamento de gestión de talento humano para promover más ágilmente al ganador al cargo en promoción, considerando que los empleados son la herramienta más importante de la empresa, es ahí los esfuerzos que está realizando la organización donde les permitirá demostrar que los recursos invertidos en esta nueva vacante denominada evaluación por competencias, los empleados sentirán ese gran estímulo donde se juzgará el valor que este tiene mejorando los resultados de

Lentitudcero S.A; Esta nueva evaluación del desempeño, aporta una gran ayuda debido a los beneficios que se obtendrán cuando en un futuro se la implemente. Y tendría como beneficios: seguridad en la información, agilidad en la información y tratamiento del personal, optimización en el registro y control del colaborador, optimización de tiempo y recurso administrativo, y será una herramienta de crecimiento para la empresa.

Los resultados de la Investigación contribuirá a los directivos de la empresa lograr mejorar la administración de los recursos humanos, y cumpla sus expectativas que conlleve a la satisfacción de la gerencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1. Antecedentes históricos

Sin duda alguna, todos los humanos están programados para ser evaluados. Desde el momento en que nacen hasta el día de su muerte, y lógicamente se traslada al ámbito profesional y laboral ya que toman decisiones diariamente.

La evaluación de desempeño es un aspecto clave en las empresas para evaluar al personal, pero ha ido evolucionando con el pasar de los años, y los procesos de evaluación se han ido transformando. A mediados del siglo XIX en pleno Bum de la revuelta industrial, los dueños de empresas solo podían calcular el rendimiento de las maquinas que utilizaban, es decir, cuántas unidades producían en el día gracias a las técnica de esos tiempos, Sim embargo a la hora de verificar la productividad de sus trabajadores no con contaban con elementos que les permitiesen evaluar el desempeño.

El primer proceso de evaluación llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, británico del que se tiene constancia y tuvo lugar a principios del siglo XIX.

Consistía en medir el rendimiento diario de los trabajadores de la fábrica con un sistema de libro asignado al supervisor donde diariamente hacían cometarios sobre su desempeño y niveles de rendimientos que eran calificados por colores.

A principios del siglo XX los métodos de evaluación empleados fueron cada vez más avanzados. Las empresas comenzaron a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, y analizar cuantitativamente el fruto de sus empleados. Más adelante esa

información, fue utilizada para realizar comparativas de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores.

A partir de la segunda mitad del siglo XX, en la llamada "Sociedad del Conocimiento", término acuñado por primera vez por Peter Drucker, nacen distintos retos y grandiosos cambios en el ámbito industrial. El trabajo manual empieza a ir en deterioro frente al trabajo de la noción y en consecuencia el control del provecho de los obreros aborda resultados más complejos.

Para lograr calcular esta nueva forma de labor aparecen varias modalidades de evaluación prevaleciendo finalmente dos de ellas: la basada en competencias y la basada en objetivos. Sin embargo, la dificultad de estos procesos radicaba en que uno y otro estaban basados en un modelo productivo, arraigado en la comunidad industrial que los había visto surgir. La tarea del talento necesita examinar aspectos más profundos e inmateriales, más allá de la orientación a resultados. Los entornos colaborativos y las posibilidades de progreso de los profesionales, entre otros aspectos, estilos claves para lograr la calidad de responsabilidad apropiada de los empleados con su labor, clave para la consecución de los objetivos de la institución. En un nuevo argumento es preciso un Modelo de evaluación simple y placentera, que no genere rebote y que contribuya a proveer los procesos de alineación y enseñanza de los trabajadores.

En un mundo globalizado y cada vez más cambiante la tecnología permite reunir todos estos aspectos a unos procesos de evaluación que con frecuencia son más detallados y complejos, estas soluciones tecnológicas permiten entre otros aspectos trabajar online con el personal de todo el mundo y formar procesos de evaluación homogéneos. Facilitan la identidad de los profesionales con agudo potencial de progreso para promover sus habilidades a favor de la compañía. Asimismo servirán como "alerta temprana" para descubrir los riesgos de escape de talento así como los posibles problemas (Mazariegos, 2016).

Cuantiosa época detrás, cerca de 1842, el servicio público de Estados Unidos implantó un procedimiento de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, la infantería estadounidense adoptó el mismo sistema y, en 1918, la General Motors desarrolló un método para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo, no fue hasta próximo de la Segunda Guerra Mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a incrementarse en las organizaciones a nivel mundial y se sigue implementando en actualidad. (Brazzolotto, 2012)

En Colombia el desarrollo de las organizaciones se ha adaptado a las necesidades y a generar no solo condiciones rentables empresariales sino también los emprendimientos para los trabajadores en función a la evaluación del desempeño que busca la comodidad diaria y como parte del mejoramiento continuo para la calidad de vida del país. Generando así un desarrollo laboral digno basado en la experiencia de las personas en sus puestos de trabajo. (Molina Bonilla, 2015)

En la Compañía Andina de Perú, se propuso que se les haga la evaluación de desempeño a 3000 empleados de esta compañía ya que la evaluación es una herramienta que fortalece al plan estratégico del negocio. Y tendrá como resultado una excelencia operacional y que requiere el linealito de los procesos del área de talento humano con un impacto favorable con un tripe resultado en, responsabilidad social, crecimiento financiero y mejora en el clima laboral, así mismo busca sistematizar los planes y políticas de la empresa, porque sin un sistema de evaluación de desempeño ordenado tendrá como consecuencia pobreza en la el conocimiento humano del personal de la organización. (Noel Herrera, Frías Kurisaki, & Silva Mego, 2019)

En el Estado Venezolano, hay necesidades de poner atención a los factores que producen las insatisfacciones en el trabajo, haciéndose especial énfasis en la necesidad de rediseñar los lineamientos de reconocimiento y evaluación de desempeño del personal, con el objetivo de estimular el rendimiento de los empleados y valorar su esfuerzo. El estudio, representa

un aporte valioso y da evidencia importante de satisfacción laboral en las empresas de este país, aunque en este importante sector rige una ley vigente del Estatuto de la Función Pública (2002:12), donde establece los instrumentos de evaluación de los trabajadores (Rodríguez , 2017)

En estos tres países antes mencionados de Latinoamérica la evaluación del desempeño se lleva a cabo en dos de ellos como Colombia y Venezuela, en cambio en Perú se propuso a una compañía aplicarla para medir el desempeño y la evolución de cada Trabajador.

La evaluación del desempeño en el Ecuador se realiza para instituir si todos los integrantes de la empresa realizan su labor de la mejor calidad permisible y si esto es eficaz para certificar el aprovechamiento de las metas y misión de la entidad. En una medida más sagaz, el propósito de esta evaluación es ayudar al ascenso propio y profesional en el sector público y privado.

Otro agente notable de dicha labor es saber lograr el resultado de cómo se podría explotar de excelente condición viable los recursos humanos disponibles; sirve como apoyo para la promoción y cesación, la autorización de otros estímulos que contemple la LOSEP o los Reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, aprendizaje e educación. Adicionalmente, es significativo indicar que la referida evaluación del desempeño es necesaria siempre para recoger decisiones sobre la conducta del trabajador en relación a sus funciones y ofrecer feedback a la energía profesional respecto de su desempeño, ya que casi todas las personas necesitan y esperan afianzar su desarrollo laboral, ya que a partir de esto se puede saber si las mismas deben innovar su estilo. (Velásquez Reyes , 2018)

Según el autor en el Ecuador, hace ya varios años que se viene desarrollando la evaluación del desempeño en los empleados, de forma habitual, se evaluaba por factores y se utiliza el mismo formato para todo el personal de la empresa, sin considerar el cargo que ocupa, en la

actualidad como todo ha ido evolucionando la evaluación del desempeño se aprovecha en varias conveniencias.

En una empresa, no todo el personal es igual, por lo que el comportamiento y los resultados varían. Las diferencias son en cuanto a capacidad, talento, formación académica, decisión y ante todo, la actitud, apoyo esencial para lograr buenos resultados en una empresa. (Ayala Mora, 2013)

Por primera vez Quito en el período: (enero 1999 – diciembre de 2000), a través de la Resolución No. 200008 del 20 de marzo de 2000 el Gerente General en uso de las facultades que le confiere las letras i), k) y m) del Artículo I.422, del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito Resolvió: “Delegar a la Unidad de Recursos Humanos, la realización del Subsistema de Evaluación del Desempeño, la Empresa, ha realizado este proceso, en los siguientes períodos: (enero – diciembre 2003; julio 2005 – junio 2006) y (enero a diciembre de 2008), y posterior se evaluará el período: (enero de 2009 a mayo de 2010), última como EMMOP-Q. (Empresa Metropolitana De Movilidad Y Obras Públicas, 2009)

En la actualidad no todas las empresas a nivel de Guayaquil evalúan a su personal por lo que es necesario la implementación de la evaluación de desempeño a nivel de empleados y directivos de la organización, llegar a la conclusión que si cuentan con la herramientas necesarias para realizar su trabajo y sobre todo si manejan una buena relación interpersonal que lleve al crecimiento laboral de empresa, ya que todos estos aspectos van a influir directamente en que la empresa sea exitosa o no, si se tiene un personal calificado y motivado influyen directamente en los resultados que se puedan obtener (Mejía Gómez & Togra Morquecho, 2016)

En los últimos tiempos la evaluación de desempeño se aplica en todas las empresas del Ecuador públicas o privadas a nivel local y nacional, ha desarrollado un gran crecimiento y solides en las organizaciones locales, cuyo propósito es medir el desempeño de los trabajadores para ser empresas sustentables, se ha optado por diseñar un sistema de talento

humano basado en la evaluación de desempeño para los departamentos de crédito de empresas comerciales (Aguilar Granja & Yungán Martínez , 2017)

2.2. Antecedentes Referenciales

La evaluación del desempeño, por consiguiente, es una herramienta clave que atrae a los mejores miembros de la organización, la cual es indispensable para retenerlos, lugar que contribuye decisivamente a lograr el objetivo de un resultado propio y profesional, al igual, permite una alineación continua y el apoyo de la motivación para lograr una evaluación positiva, así ahí un entorno laboral competitivo (García y Rastrollo, 2018).

De Andrés (2009) Refiere que La evaluación del desempeño es una tarea frecuente en las organizaciones, cuyo objetivo fundamental es lograr la habilidad, razonamiento y capacidad del personal en sus actividades diarias en el desempeño de su trabajo.

La evaluación del desempeño es un progreso que conlleva a una conclusión para examinar si una persona cumplió con los objetivos fijados. Este ejemplo de técnicas se suele manipular en los trabajos para recompensar a aquellos colaboradores que lograron obtener las metas y para reformar a quienes no lograron un buen desempeño (Pérez Porto & Merino, 2019)

De igual forma el autor expresa que es un progreso seguro, serio y habitual que sirve para valorar los resultados con que los integrantes de la institución logran los objetivos, las metas y, sobre todo, el desempeño de su cargo, es un instrumento gerencial que sirve para que, tanto los evaluados, como sus guías u observadores, orienten sus conocimientos, eficacia, duración, y sus medios que conllevan a los resultados claves, consiguiendo así alcanzar su misión (Juárez, 2019).

Evaluar es continuamente un progreso de balance entre lo que se evalúa y referentes evaluativos, explícitos o implícitos a utilizar para apreciar o calificar lo evaluado y expresar una opinión, esa prueba argumenta a unos

propósitos, dependiendo de estos se decide sobre qué aspectos y criterios necesarios sirven para la verificación y calificar si lo evaluado reúne las facultades esperadas y los procedimientos para conseguir las evidencias (Mercedes, 2008).

La evaluación es un fenómeno único de enseñanza e ilustración, por eso resulta definitivo, así mismo tiene su propósito y dimensiones éticas, sociales y políticas que lo impregnan; No se trata de un fenómeno técnico sino ético, hay que preguntarse a quién beneficia, cuando se hace y a quién perjudica, a qué valores sirve y qué valores destruye, la evaluación puede servir para muchas finalidades, es una forma de alcanzar y corregir las experiencias que aborda, de modo que se puede innovar, coordinar, medir, elegir o, sencillamente, calificar (Santos 2016).

En términos precisos, debe entenderse que evaluar con propósito formativo no es similar a calcular ni a examinar, ni tan siquiera tachar, evaluar tampoco es dividir, medir ni destinar tests, paradójicamente, la evaluación tiene que percibir con actividades de apreciar, regular, edificar, organizar, legalizar, reconocer, pasar test, pero no se confunde con ellas, comparten un término semántico, que desempeñan una labor eficaz. (Álvarez, 2001).

La evaluación es instrumento de misión objetiva y estable, encaminada a estimar las contribuciones individuales y la práctica del evaluado, midiendo el resultado efectivo o crítico en el fruto de las metas institucionales, esta valoración de ejemplo específico permite además medir el desempeño corporativo (Monroy 2018).

Acosta (2019) indica que el desempeño profesional es la evaluación de la capacidad que demuestra un empleado mientras realiza su labor, es una evaluación personal basada en el valor de todo miembro de la organización.

Pérez Porto & Merino (2019) Señalan que desempeño es el suceso y el resultado de desempeñar: efectuar un deber o compromiso, efectuar una acción, dedicarse a una labor, y en lo laboral o profesional.

Beneficio de la evaluación del desempeño

Según Allles (2002). (p.29) la evaluación de desempeño facilita teóricamente:

- El descubrimiento de necesidades de capacitación.
- El hallazgo de personas clave.
- La revelación de competencias del evaluado.
- El lugar de todo miembro en su sitio apropiado y progreso de la misma.
- La feedback para una autoevaluación de rendimiento.
- La toma de decisiones exactas de salarios

Objetivos de la evaluación del desempeño

Tal lo expresa Capuano (2004) el siguiente proyecto a desarrollar plantea varios objetivos que, en cierto período son llevados a una conclusión, y permitirá evacuar las falencias de cualquier método de evaluación de desempeño que debería implementar la mayoría de las compañías.

- Optimizar el beneficio de las competencias en el personal.
- Compensar las necesidades y progreso profesionales de los trabajadores.
- Permitir a la entidad un novedoso y actualizado método de evaluación de desempeño.
- Disminuir gastos en procesos innecesarios y no apacibles.
- Beneficia el vínculo gerente-empleado.
- Ofrece la oportunidad al personal de expresar capacidades mediante la mirada enriquecedora de los miembros que lo rodean.
- Celebrar con el personal la oportunidad de aumentar sus ingresos económicos gracias al progreso de sus competencias.

- Facilitar una técnica general de formación al personal de alianza a sus reales necesidades.

Características de evaluación del desempeño

Barcelo (2020) menciona las siguientes características en evaluación del desempeño”:

- El coaching logra un sentido desigual y de superior equivalencia, actualmente reemplaza la evaluación por un razonamiento encaminado al progreso personal se modifican los objetivos y el avance, basándose en las fortalezas
- Influyen como elementos más significativos al compromiso en conjunto y el apoyo, la educación, auto-desarrollo y empuje, la formación a los valores y civilización de la institución.
- Desaparecen las evaluaciones accediendo a los líderes lograr medidas y superior facilidad para premiar. Del misma modo que la autoevaluación logra una obligación significativa.
- Al inquirir un feedback estable se pretende una personalización de formación y estilo: la cual explora cada una de las habilidades de los empleados para lograr las metas.
- La nitidez se convierte en una equivalencia esencial, dando completa claridad de las retroalimentaciones y valores, las razones para la toma los fallos, satisfacción y distinciones, apoyado en equipos digitales.

Factores de evaluación del desempeño

Madeon (2013) indica que “es significativo destacar que se trata de un desarrollo metódico y habitual lo cual establece lo que se va a evaluar, de qué forma se va a ejecutar y en qué tiempo, que normalmente es semestral o cada año”

¿Qué se Evalúa?

- Las condiciones de la persona (calidad y conducta)
- Contribución del personal al objetivo o compromiso delegado.

- Potencial de progreso.

Factores que se evalúan habitualmente

- Noción de la responsabilidad
- Calidad en su desempeño
- Trato con los individuos
- Seguridad emotiva
- Facultad de asimilar
- Capacidad razonamiento

Promoción de los empleados

La promoción de un empleado es una oportunidad donde demuestra las habilidades y responsabilidades de metas que asume, a veces manejando un grupo de trabajadores. La promoción mueve al empleado en el organigrama de la empresa y tiene un gran aumento en su salario (Cueto ,2015).

La promoción del empleado es un método formado de gestión de recursos humanos que tiene práctica y permite elegir, contratar y retener al empleado más conveniente para la empresa. La promoción del personal se forma en un proceso mediante el cual un trabajador accede a un contrato con mejor sueldo, con mayor compromiso y superior escala en la empresa (Werther & Davis, 2008).

Las disposiciones de promoción de personal se toman de acuerdo a las técnicas de promoción formal o informal. Los sistemas de promoción se determinan porque ha existido una formación y desarrollo a partir de una despejada definición de trayectos competitivos por parte de la empresa (Grueso (2009) citado en Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001)).

Motivación de empleados

La motivación son las técnicas que incurren en la fuerza, orientación y constancia del esfuerzo que cumple una persona para el logro de un objetivo. Si bien la motivación en general se reseña al esfuerzo para alcanzar cualquier objetivo y con esencia de mostrar nuestro beneficio particular y conducta coherente en su labor, esto motiva al que el empleado

aplique a buenos cargos a través de la evaluación de desempeño y sea considerado por la empresa (Robbins & Judge, 2009).

Ventajas y beneficios de la promoción de empleados

Según manifiesta el autor que de acuerdo a la actual investigación de OCCMundial sobre aumento salarial reveló que cuando se solicita incremento de salario a su jefe, lo piden junto con una promoción que permite mostrar a los dueños de las empresas que el emprendedor sabe rendir el talento humano que tienen y que puede ayudarlos a desenvolverse un plan de negocio. Aquí cuatro ventajas y beneficios de promover a los empleados: (Calderón ,2016)

1. Impide el escape de capacidad. Se debe de tomar el avance que un buen empleado que no es examinado y estimado, es blanco viable de nuevas ofertas laborales y sentirse propenso a una excelente oferta laboral con mejor sueldo y cargo de liderazgo en otra compañía que inclusive conseguir la competencia.
2. Aumenta el deleite profesional. Dar un promoción representa que la compañía confía en el capacidad que tiene en el interior un trabajador, la complacencia profesional de los trabajadores permite desenvolver su liderazgo y conservarlos motivados al ver que su labor es reconocida.
3. Desarrolla más producción. Los trabajadores satisfechos son elementos más oportunos y más provechosos. Esto favorece a la compañía al optimar su ocupación y sus resultados de negocio.
4. Reduce la rotación. Una de las listas más alarmante para los individuos que manipulan el talento humano es el de la rotación ya que crea altos coste en capital, tiempo y energía.

Agilidad de la información

Agilidad

A inicios la agilidad estilística: El intérprete debe formar un uso más independiente del lenguaje, evitando la “pesadez” o expresión recargada, que suele producirse esencialmente cuando se traduce muy concretamente y no se omiten palabras que resultan superfluas en la versión. Es mejor excluir un dato poco revelador a caer en paráfrasis y explicación complicada (Scheu Lottgen & Aguado Giménez, 1995).

Para Gallardo Paúls & Hernández Sacristán (2007) “Son destrezas que forman una estrecha analogía de interdependencia, pueden alcanzar a ser también estrechamente dependientes del desplazamiento de los interlocutores de aplicar también su creación oral y sus propios medios pragmáticos” (p.2)

Como indica Keramati,H, citado en Cordova, (S,F) “Es el cálculo de grado de agilidad de las actividades de un proceso, así como el algoritmo para integrar las principales contribuciones relacionado a un trabajo”.

Según Archana,S, citado en Cordova, (S,F) Indica que “Mientras más alto sea el grado de rapidez de una actividad más factible será la unificación de esa actividad”.

Información

Monsalve Ramírez (2003) Manifiesta que “La información, es parte de una fuente de noticias, donde logramos decir que la búsqueda es el contenido que se halla en la fuente de donde se genera el mensaje o los mensajes” (P.49).

Según Rodrigo Alsina, (2001) “La información por lo general forma parte de los planes de estudios de las facultades de ciencia de la información y de la comunicación de un país” (p.39)

De Pablos, López Hermoso, Martín Romo, & Medina, (2004) Aseguran que “El vocablo sistema de la información se concreta como un conjunto de habilidades humanas y económicas, conectadas activamente y

organizadas en todo el objetivo para satisfacer las necesidades de la información de una organización” (p.34)

Ríos Ortega (2014) Asegura que “El vocablo información es una expresión indispensable y habitualmente todo tipo de argumento situacional o rígido. En el uso diario es un hecho que la palabra es polisémico, o bien asume funciones de sinónimo de carácter indistinto” (p.62)

Agilidad en la Información

Según Rodríguez Monroy & Almarcha Arias, (S.F) La agilidad de la información es una sincronización entre áreas de una empresa o negocio que permite responder con prisa y reunir el cambio como primacía competitiva.

El desplazamiento para descubrir y reconocer apropiadamente las oportunidades y amenazas del medio con habilidad y rapidez. (MANAGE, 2012)

2.3. Fundamentación Legal

Constitución vigente del Ecuador

En la constitución vigente del Ecuador dictada en el 2008, se han determinado decretos de valiosa categoría como son: los económicos, sociales, culturales, civiles y ambientales en base a principios de sustentabilidad, equidad nacional, dignidad y respeto a la ambiente, también encontramos el derecho a beneficiarse del círculo y de las riquezas naturales que se encuentra consagrado en el artículo 74 del estado Legislativo y que busca crear efectiva la conceptualización de Buen Vivir de los ecuatorianos. Aquello es el fiel reflejo de la inquietud de los graves daños ambientales que el progreso capitalista ha emanado y la penuria de indagar cambios que reflejen esa analogía entre los seres humanos con su ambiente nacional y originario para que en un futuro se pueda gozar y beneficiarse de un círculo saludable, pero a la vez respetando el derecho de quienes vendrán pronto a complacerse positivamente de ese beneficio. (Const., 2008, art. 74)

Objetivo Milenio

Sobre la base de una década de conferencias y cumbres de las Naciones Unidas, Presidentes del mundo se reunión en Nueva York para determinar los nuevos Objetivos. (Naciones Unidas, 2015)

- Eliminar la pobreza y el hambre
- Alcanzar la educación primaria mundial
- Promover la igualdad de género y la libertad de la mujer
- Comprimir la matanza infantil
- Renovar la salud materna
- Batallar VIH/SIDA, paludismo y otras enfermedades
- Certificar la sostenibilidad del medio ambiente
- Promover una sociedad mundial de desarrollo

Según las Naciones Unidas hasta la fecha ha redactado y publicado más de 400 informes con los datos y lecciones generados para justificar la necesidad de un Marco y Acelerar el Logro de los ODM respaldado por el GNUD y aprobados por el PNUD porque uno de los principales logros de los objetivos fue disminuir la pobreza extrema a la mitad hasta el 2015.

Objetivo Sostenibles.

Tal afirma las Naciones Unidas (2015) Los objetivos sostenibles o llamados Objetivos mundiales, son adoptados por los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger al medio ambiente y asegurar el bienestar mundial y se alcanzan dentro de 15 años.

- 1) Poner fin a la pobreza en todas sus conveniencias a nivel mundial
- 2) Poner fin al hambre lograr seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
- 3) Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
- 4) Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

- 5) Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas
- 6) Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos
- 7) Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
- 8) Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- 9) Industria, innovación e Infraestructura
- 10) Reducir la desigualdad en y entre los países
- 11) Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
- 12) Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- 13) Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
- 14) Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- 15) Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad
- 16) Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas
- 17) Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Plan de Desarrollo Ecuador (2017-2021)

Según Asamblea General de las Naciones Unidas –con el voto favorable de Ecuador– reconoció el desarrollo como un derecho humano (A/RES 41/128, 1986). Según se plasmó en dicha resolución, se trata de un proceso integral de carácter económico, social, cultural y político, cuyo objetivo es la mejora constante del bienestar de todas las personas, sobre la base de

su participación activa, libre y significativa en el desarrollo y en la distribución justa de los beneficios. Alcanzar el efectivo cumplimiento de esta tarea, en consecuencia, depende de una planificación que organice de manera coherente un proceso gubernamental integral, explícito y participativo, que permita determinar los cursos de acción que un país debe emprender para el logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo (Constitución de la República del Ecuador (Const. 2017. Art. 280).

Sus objetivos:

- 1) Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.
- 2) Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.
- 3) Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.
- 4) Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.
- 5) Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.
- 6) Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.
- 7) Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.
- 8) Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.
- 9) Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

Constitución del Ecuador. Ley para empresas de servicios de telecomunicaciones públicas y privadas del Ecuador.

Según el Artículo 2 Y 3 de la constitución indican que la presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios.

Las redes e infraestructura usadas para la prestación de servicios de radiodifusión sonora y televisiva y las redes e infraestructura de los sistemas de audio y vídeo por suscripción, están sometidas a lo establecido en la presente Ley. (Registro Oficial 439 de la Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica De Telecomunicaciones, 2015, Art.2, Art. 3).

1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones.
2. Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones.
3. Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.
4. Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos.
5. Promover el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, que incluyen audio y vídeo por suscripción y similares, bajo el cumplimiento de normas técnicas, políticas nacionales y regulación de ámbito nacional, relacionadas con ordenamiento de redes, soterramiento y mimetización.
6. Promover que el país cuente con redes de telecomunicaciones de alta velocidad y capacidad, distribuidas en el territorio nacional, que permitan a la población entre otros servicios, el acceso al servicio de Internet de banda ancha.

7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.

8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

11. Garantizar la asignación a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones de las frecuencias del espectro radioeléctrico que se atribuyan para la gestión de estaciones de radio y televisión, públicas, privadas y comunitarias así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, precautelando que en su utilización prevalezca el interés colectivo y bajo los principios y normas que rigen la distribución equitativa del espectro radioeléctrico.

12. Promover y supervisar el uso efectivo y eficiente del espectro radioeléctrico y demás recursos limitados o escasos de telecomunicaciones y garantizar la adecuada gestión y administración de tales recursos, sin permitir el oligopolio o monopolio directo o indirecto del uso de frecuencias y el acaparamiento.

13. Fomentar la neutralidad tecnológica y la neutralidad de red.

14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.

15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.

17. Establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso

Ley del consumidor

Según la constitución el reglamento general de la ley organica de defensa del consumidor aprobada en el registro oficial suplemento # 116 del 10 de julio del 2000, en el numeral 5 del artículo 171 de la constitucion politica de la republica del ecuador se registran los siguientes articulos (Constitución Política de la república del Ecuador , 2006).

Art. 1.- Consumidor.- De conformidad con los incisos tercero y noveno del Art. 2 de la ley, no serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con

finés de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios.

Art. 2.- Servicios públicos domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios aquellos servicios básicos que se reciben directamente en los domicilios de los consumidores

Art. 3.- Bienes y servicios de óptima calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado.

Art. 4.- De conformidad con el numeral 9 del Art. 4 de la ley, el H. Congreso Nacional especialmente la Comisión Especializada Permanente del Consumidor, del Usuario, del Productor y el Contribuyente, informará, por lo menos, con quince días de anticipación a las federaciones de Cámaras de la Producción, a las asociaciones de proveedores, a las de consumidores, legalmente constituidas.

Art. 5.- Para efectos de lo dispuesto en el numeral 12 del Art. 4 se entenderá por libro de reclamos todo tipo de registro, ya sea en medio magnético o escrito. Todas las empresas y establecimientos mantendrán un libro de reclamos conforme lo dispuesto en el mencionado artículo.

Art. 6.- En el numeral 1 del Art. 7 de la ley, la referencia al término "comercial", se entenderá por información comercial.

Art. 7.- Toda comunicación comercial o propaganda que un proveedor dirija a los consumidores, inclusive la que figure en empaques, etiquetas, folletos y material de punto de venta, debe ser preparada con sentido de responsabilidad.

Art. 8.- Para el cumplimiento del Art. 9 de la ley, los datos e información general de los productos importados se expresarán en castellano, mediante

etiquetas o impresos complementarios, adheridos o adjuntados a los productos.

Art. 9.- Cuando hubiere obligación legal de recargar montos adicionales al precio de venta al público de un producto, el valor final se hará conocer al consumidor por cualquier medio escrito, visible y legible, en el establecimiento de venta al público, a efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el inciso segundo del Art. 9 de la ley.

Art. 10.- Tanto para el cumplimiento del Art. 13 como para el del literal l) del Art. 14, el Instituto Ecuatoriano de Normalización elaborará una norma técnica específica sobre el rotulado de productos primarios genéticamente modificados para consumo humano o pecuario, la que se adecuará en lo posterior a las normas que sobre etiquetado de productos genéticamente modificados rigieren en el ámbito internacional.

Art. 11.- Los proveedores de productos alimenticios procesados que se caracterizan por mantener su peso y volumen, establecerán en origen, en el rotulado de los mismos, el contenido neto y el precio de venta al público.

Art. 12.- El rotulado mínimo de alimentos para consumo humano previsto en el artículo 14 de la ley se regulará por las normas técnicas dictadas por el INEN

Art. 13.- Se entenderá por información suficiente la que debe suministrar el proveedor respecto a los datos exigidos por la ley.

Art. 17.- Los jueces que conozcan causas iniciadas al amparo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contarán con la opinión de peritos y con los informes técnicos previstos en el artículo 85 de la ley, en caso de requerirlo una de las partes.

Art. 21.- Será de responsabilidad del consumidor, el adecuado uso de bienes y servicios que presenten cierto nivel de riesgo y sobre cuyas características haya sido informado por el proveedor.

Art. 23.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 21 y en la parte final del Art. 37 de la ley, los prestadores de servicios y comercializadores de bienes estarán a lo dispuesto en las normas tributarias vigentes

Art. 24.- De aceptar el consumidor la prestación de un servicio de reparación, pese a la advertencia por escrito del prestador del servicio sobre la transitoriedad o inseguridad de la reparación o, si el prestador del servicio hubiere manifestado al usuario el riesgo o la imposibilidad de prever las consecuencias del uso de un repuesto usado, inadecuado o desconocido en el mercado, no se aplicarán los artículos 22 ni 23 de la ley.

Art. 25.- El servicio técnico al que se refiere el Art. 25 de la ley, podrá prestarse directa o indirectamente. Se requerirá que el servicio técnico se encuentre autorizado por el fabricante, en el caso de bienes de producción nacional, o por el representante o distribuidor autorizado correspondiente según se trate de distribuidor local, provincial o nacional.

Art. 26.- Para efectos de cobro de honorarios profesionales, al que hace referencia el artículo 27 de la ley, la información deberá constar de algún medio escrito o de comunicaciones en las que se oferte el valor del honorario, o el parámetro para fijarlo, y conste la aceptación del honorario ofertado.

Art. 27.- De conformidad con lo previsto en el Art. 28, habrá solidaridad en la responsabilidad de pago de las indemnizaciones civiles por daños causados por vicio o defecto de los bienes y servicios prestados, entre todos aquellos que intervengan en la cadena de producción y distribución. Se liberará a quien demuestre en juicio que la causa del daño le ha sido ajena.

Art. 28.- La resolución del contrato a la que alude el Art. 30 de la ley operará cuando el proveedor sea constituido en mora, y cuando el consumidor hubiere cumplido con sus pagos y demás obligaciones contractuales, asumidas al momento de la adquisición del bien o servicio.

Art. 38.- Para los efectos previstos en el Art. 41 de la ley, tanto los contratos de adhesión como los textos a los que éstos se remitan, o formen parte del

mismo, deberán tener un tamaño de fuente no menor de diez puntos, salvo lo previsto en regulaciones internacionales.

Art. 39.- Se entenderán incorporadas al léxico aquellas palabras que den a entender su significado como vocablos de uso frecuente y de general aceptación por parte de toda la comunidad, y no sólo por los entendidos en la materia de que se trate.

Art. 40.- El consentimiento expreso del consumidor de someterse a los procedimientos de arbitraje y mediación en los contratos de adhesión, se podrá manifestar mediante una ratificación impresa debajo de la cual suscriba el consumidor, o con una señalización en un casillero, de la que se desprenda la aceptación para someterse a arbitraje, o cualquier fórmula que permita entender inequívocamente la aceptación expresa de cualquiera de estos procedimientos por parte del consumidor.

Art. 41.- Las cláusulas que causen indefensión en los contratos de adhesión, serán aquellas que impliquen imposibilidad del consumidor de acceder a las acciones o mecanismos para la defensa de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 42.- Para dar cumplimiento al Art. 44 de la ley, una vez concluido el plazo señalado en tal artículo, la empresa proveedora tendrá la obligación de comunicar a la entidad del sistema financiero correspondiente, a fin de que se suspendan los débitos automáticos que hubieren sido autorizados.

Art. 43.- Para el cumplimiento del inciso segundo del Art. 44, el abonado o usuario podrá exigir el cese inmediato de la provisión del servicio contratado, debiendo cumplir con las obligaciones indicadas en el citado artículo.

Art. 44.- A fin de permitir la transparencia en las operaciones de crédito, conforme lo dispone el artículo 47 de la ley, en el recibo de cada pago parcial deberá constar el desglose de la parte que corresponde al capital y aquella que se refiere a intereses, además de todos los recargos adicionales.

Art. 45.- De conformidad con el artículo 43 de la ley, en los contratos de adhesión serán nulas las cláusulas y estipulaciones prohibidas en los numerales del 1 al 9 de dicho artículo; sin embargo, estas disposiciones no se interpretarán como una limitación a la autonomía privada en los contratos mercantiles y civiles en los cuales no intervengan consumidores finales, o en aquellos contratos en que por su naturaleza, las partes tengan la posibilidad de negociar y acordar su alcance y contenido.

Art. 47.- En el evento de que el consumidor desee realizar prepagos de cuotas por bienes o servicios adquiridos a plazos, deberá expresar por escrito la cuota que desee prepagar, reconociendo la deuda con respecto a las demás cuotas, en el evento de que el prepago no se refiriere a la cuota de más cercano vencimiento. El proveedor podrá suministrar formatos para estos efectos.

Art. 48.- En la cobranza de créditos y requerimientos de cobro, el proveedor o sus representantes y abogados podrán realizar advertencias del inicio de medidas legales, así como gestiones extrajudiciales de cobro, sin que ellas impliquen amenaza sancionada por el artículo 49 de la ley.

Art. 49.- Los controles de precios y los controles de la especulación que están facultados a efectuar los Intendentes, Subintendentes, Comisarios y más autoridades de policía, conforme el Art. 53 de la ley de la materia, se realizarán igualmente en los casos de excepción a que se refiere el Art. 54 de la misma, tomando en cuenta para estos efectos, los precios de los bienes y servicios regulados por el Presidente de la República.

Art. 50.- Para los efectos señalados en la parte final del numeral primero del Art. 55 de la ley, las empresas prestadoras de servicios que necesiten de un equipo terminal a través del cual se pueda utilizar el mismo, lo pondrán en conocimiento de los abonados o usuarios, con anticipación a la contratación del servicio al igual que su costo.

Códigos de trabajo

La Constitución Política de la República del Ecuador (2012) Afirma que: La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de

conformidad con la Constitución Política de la República, ha considerado menester realizar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador los siguientes artículos.

Art. 1.- **Ámbito de este Código.**- “Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo”.

Art. 2.- **Obligatoriedad del trabajo.**- “El trabajo es un derecho y un deber social”.

Art. 3.- **Libertad de trabajo y contratación.**- “El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga”.

Art. 4.- **Irrenunciabilidad de derechos.**- “Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario”.

Art. 5.- **Protección judicial y administrativa.**- “Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos”.

Art. 6.- **Leyes supletorias.**- “En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil”.

Art. 7.- **Aplicación favorable al trabajador.**- “En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores”

Art. 8.- **Contrato individual.**- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio de ley.

Códigos de comercio

Según expuesto en el artículo 138 de la Constitución de la república del Ecuador el día 9 de mayo de 2019 se establecen los siguientes Códigos de Comercio. (Asamblea Nacional Republica del Ecuador, 2019)

Según artículo 66 del numeral 15 y 16 de la Constitución “reconoce y garantiza que todas las personas el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”.

Tal lo menciona el artículo 66, de la constitución numeral 25 en concordancia con el numeral 8 del artículo 284 y artículo 336 “ibídem, reconocen y garantiza a todas las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato”.

Según numeral 2 del artículo 276 de la Constitución señala que el régimen de desarrollo tendrá, “Entre otros objetivos, 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”

Para el artículo 283 de la constitución manifiesta que el sistema económico, social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Según numeral 5 del artículo 304 de la constitución establece que “uno de los objetivos de la política comercial será impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo”.

Del artículo 306 de la Constitución de la República prescribe que “El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en

particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal”.

Según artículo 319 de la Carta Fundamental indica que “se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas”

Tal afirma este artículo 335 de la Carta Política comenta que “el Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios”.

Según artículo 416 del numeral 12 señala que “las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano”.

Reforma del código de trabajo

Según numeral 9 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

Según Artículo 92 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza a toda persona el derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico; y, a que la persona titular de los datos solicite al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación.

Como asegura el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que a los Ministros de Estado, les corresponde, además de las atribuciones establecidas en la Ley, ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.

Tal menciona el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, indica que las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, y que tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Según artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige, entre otros, por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación y transparencia.

Para el artículo 389 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales”.

Como lo establecen los artículos 3, 4 y 7 del Código del Trabajo, determinan que los derechos del trabajador son irrenunciables y que será nula toda estipulación en contrario, la obligación de asegurar la garantía y eficacia de sus derechos; y, la aplicación de las normas en el sentido más favorable al trabajador.

Los artículos 42 y 44 del Código del Trabajo, establecen respectivamente, las obligaciones y las prohibiciones de los empleadores con relación a sus trabajadores.

Para el artículo 539 del Código del Trabajo prescribe que corresponde al Ministerio del Trabajo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en dicho Código.

Según lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo Nro. 1017, de 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, licenciado

Lenin Moreno Garcés, declara el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de coronavirus (COVID-19) por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía. Y, en su artículo 6 dispuso la suspensión de la jornada presencial de trabajo entre el 17 al 24 de marzo de 2020, para todos los trabajadores y empleados del sector público y del sector privado, autorizando al Comité de Operaciones de Emergencias Nacional (COE), prorrogar los días de suspensión de la jornada presencial de trabajo en caso que amerite.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-135 de 29 de agosto de 2017, publicado en el Registro Oficial Nro. 104, de 20 de octubre de 2017, se expidió el Instructivo para el cumplimiento de las Obligaciones de los Empleadores Públicos y Privados.

Según Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020 de 11 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública declara el Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus COVID-19 y prevenir un posible contagio masivo en la población.

Según Decreto Ejecutivo Nro. 1018, de 21 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, licenciado Lenín Moreno Garcés, designó al abogado Luis Arturo Poveda Velasco como Ministro del Trabajo.

Mediante Informe Nro. 026, el COE Nacional el 02 de abril de 2020, resuelve "(...) a. Prorrogar la suspensión de la jornada presencial de trabajo para todos los trabajadores y empleadores del sector público y sector privado hasta el domingo 12 de abril de 2020".

Art. 1.- Agréguese la Disposición Transitoria Sexta.- Sexta: Cuando al empleador, en razón de la emergencia sanitaria declarada no le sea posible

utilizar los mecanismos establecidos en la normativa vigente para realizar el pago de las liquidaciones que ya estuviesen debidamente autorizadas por el inspector de trabajo y/o el pago de multas, podrá efectuar dichos pagos a través de transferencia bancaria con los datos que el Ministerio de Trabajo pondrá a disposición de la ciudadanía a través del portal www.trabajo.gob.ec. El comprobante de la transacción bancaria será un documento válido para demostrar el pago de los valores correspondientes al acta de finiquito; debiendo notificar la transferencia al correo electrónico liquidaciones@trabajo.gob.ec.

Art. 2.- Agréguese la Disposición Transitoria Séptima.- Séptima: El empleador que alegue la terminación del contrato individual de trabajo de conformidad con la causal 6 del artículo 169 del Código de Trabajo, deberá dentro de las 24 horas posteriores a la mencionada terminación realizar lo siguiente:

1. Registrar en el Sistema Único de Trabajo (SUT); los fundamentos que sustenten la terminación del contrato individual de trabajo; la información registrada será responsabilidad exclusiva del empleador. Los empleadores que no realicen este registro, serán sancionados de conformidad con el artículo 7 del Mandato Constituyente 8.
2. Notificar al trabajador, la terminación del contrato individual de trabajo por cualquier medio de notificación contemplados en las normativas legales vigentes.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2020) estas reformas del código de trabajo se dan por lo que se está viviendo en el país y a nivel mundial, la crisis por el COVID-19 está pegando tan fuerte a la economía local e internacional donde los trabajadores se están viendo afectados por los empleadores porque no hay ingresos para poder cubrir sus salarios y están detenidas todas las operaciones de las empresas.

Reformas al IESS

Según Resolución No. C.D. 594 del artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador. Establece: "La salud es un derecho que garantiza el Estado. Cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos. Entre ellos el derecho al agua. La alimentación. La educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social. /os ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

De acuerdo a la Resolución No. C.D. 595 artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución".

Según la Resolución No. C.D. 597 de los numerales 3 y 5 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen que el ejercicio de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte, no podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. Y deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.

Mediante Resolución No. C.D. 597 del artículo 34 de la señala que: "El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia

y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas".

Para la Resolución No. C.D. 597 del artículo 369 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

Mediante las últimas reformadas del Instituto de Ecuatoriano Seguridad Social. (IESS) Los empleadores tendrán plazo para cubrir con el estado sus obligaciones así mismo el IESS realizara préstamos a los afiliados con una tasa del 6.25 %, en la actualidad está enfocado en la salud de los ecuatorianos para combatir el COVID-2019. (Constitución de la República del Ecuador, 2020).

Según numeral 6 del artículo 169 del código de trabajo asienta que La relación laboral entre la empresa y sus trabajadores podrán cambiar a partir de la vigencia de la Ley de Apoyo Humanitario, que aprobó el viernes 19 junio de 2020 por la Asamblea Nacional donde abra acuerdos entre empleadores y trabajadores, con reducción de horas de trabajo y de sueldo pero el empleador seguirá aportando al seguro social en base a la jornada reducida y el empleador deberá notificar al ministerio de trabajo, si el empleador despide y el trabajador tiene más de un año se lo indemnizara con el último sueldo base (El Universo, 2020).

Proyecto Ecuador 2030

Ecuador avanzará en su fianza del derecho a la salud gracias a la desarrollo de hábitos de energía saludables, orientados a la sospecha de enfermedades. Se plantea que Ecuador reduzca sus niveles de sedentarismo, mejore los modelos de nutrición ciudadana e incremente la acción física en todos los grupos, independientemente de edad. Esto contribuirá a rebajar los niveles de estrés y el número de muertes a fuente

de enfermedades cardiovasculares, diabetes, sobrepeso, obesidad, entre otras. Asimismo se pondrá energía en combatir el consumo de drogas, alcohol y tabaco (fundamentalmente en los adolescentes y la juventud), también está enfocada en la educación básica y el bachillerato el cual será universal en el país, así mismo mantiene siete objetivos fundamentales para el crecimiento económico (Const. 2017, Art. 280).

1. El uso de tecnologías aprovechadas a la ampliación de la producción.
2. La regulación de mercados
3. La democratización de las organizaciones a través del mercado de valores
4. La redistribución de los medios de fabricación
5. Una estrategia comercial segura (tanto en lo interno como en lo externo)
6. La transformación pública y privada para el sector productivo
7. El acceso a crédito

2.4. Variables de la Investigación

2.4.1. Variable Independiente: Proceso de evaluación del desempeño

2.4.2. Variable Dependiente: Agilidad de la información

Glosario de términos

Evaluación:

Es la clave de toda empresa para su éxito (Mazariegos, 2016).

Es la clave para obtener a los mejores empleados de una organización (García y Rastrollo, 2018).

Mide el conocimiento y facultades de un trabajador. (Mercedes, 2008)

Mide el rendimiento de los empleados (Mazariegos, 2016)

Se basa en competencias y Objetivos de las organizaciones (Mazariegos, 2016)

Desempeño:

Capacidad de un colaborador que muestra en sus funciones asignadas (Acosta, 2019)

Es la satisfacción y crecimiento personal del ser humano. (Mejía Gómez & Togra Morquecho, 2016)

Es el resultado o fruto de una meta profesional o empresarial. (Monroy 2018)

Trabajadores que logran metas para obtener un resultado favorable. (Pérez Porto & Merino, 2019)

Lograr el objetivo de un resultado propio y profesional (García y Rastrollo, 2018).

Agilidad:

Algoritmos relacionados con el trabajo (Keramati,H, citado en Cordova, (S,F).

El uso más rápido de la lengua y cuerpo humano (Scheu Lottgen & Aguado Giménez)

Entre más rápido es el grado de actividad más factible es su resultado. (Keramati,H, citado en Cordova, (S,F)

Es algo estrechamente relacionado con el pensamiento (Gallardo Paúls & Hernández Sacristán, 2007)

Información:

Conjunto de habilidades humanas y económicas para satisfacer las necesidades de una empresa o cliente. (De Pablos, López Hermoso, Martín Romo, & Medina, 2004)

Contenidos de noticias, revistas o de mensajes (Ramírez, 2003)

Es un sistema de estudios de un país o nación. (Rodrigo Alsina, 2001).

Es una expresión indispensable y habitualmente todo tipo de argumento situacional o rígido. (Ríos Ortega, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Presentación de la Empresa.

LENTITUDCERO S.A, nace en 1990 como una empresa sin fines de lucro en la Ciudad de Quito, Sus inicios fueron como ACCESS con la razón social LENTITUDCERO S.A. con el objetivo de brindar servicios de internet (telecomunicaciones) a la sociedad, en el año de 1998 se empiezan a evaluar algunas opciones de compra y venta pensando en el desarrollo y crecimiento de la empresa, logrando este objetivo, en el año de 2001, compran a la empresa de telecomunicaciones RAMTELECOM, Para ese entonces ya contaba con una sucursal de LENTITUDCERO S.A en la ciudad de Guayaquil.

Finalmente para el año 2008, realiza una alianza estratégica con TELCONET, con la finalidad de poder compartir la infraestructura ya sólida que poseía dicha empresa y poder compartir el recurso humano entre empresas.

3.1. Misión

Aumentar la calidad de vida de nuestros clientes facilitando la entrada a la exploración, por medio del abastecimiento de servicios digitales Integrados, apoyados en una firme idea tecnológica y recurso humano enormemente competente y motivado, contribuyendo así el crecimiento de la sociedad en el país.

3.2. Visión

Ser una empresa líder en transformación tecnológica, facilitadora del ingreso a la exploración y comprensión, a través del abastecimiento de soluciones digitales integradas, elaboración de calidad, excelencia y responsabilidad de su recurso humano, fomentando las relaciones ha extendido tiempo con nuestros clientes.

3.3. Estructura Organizativa

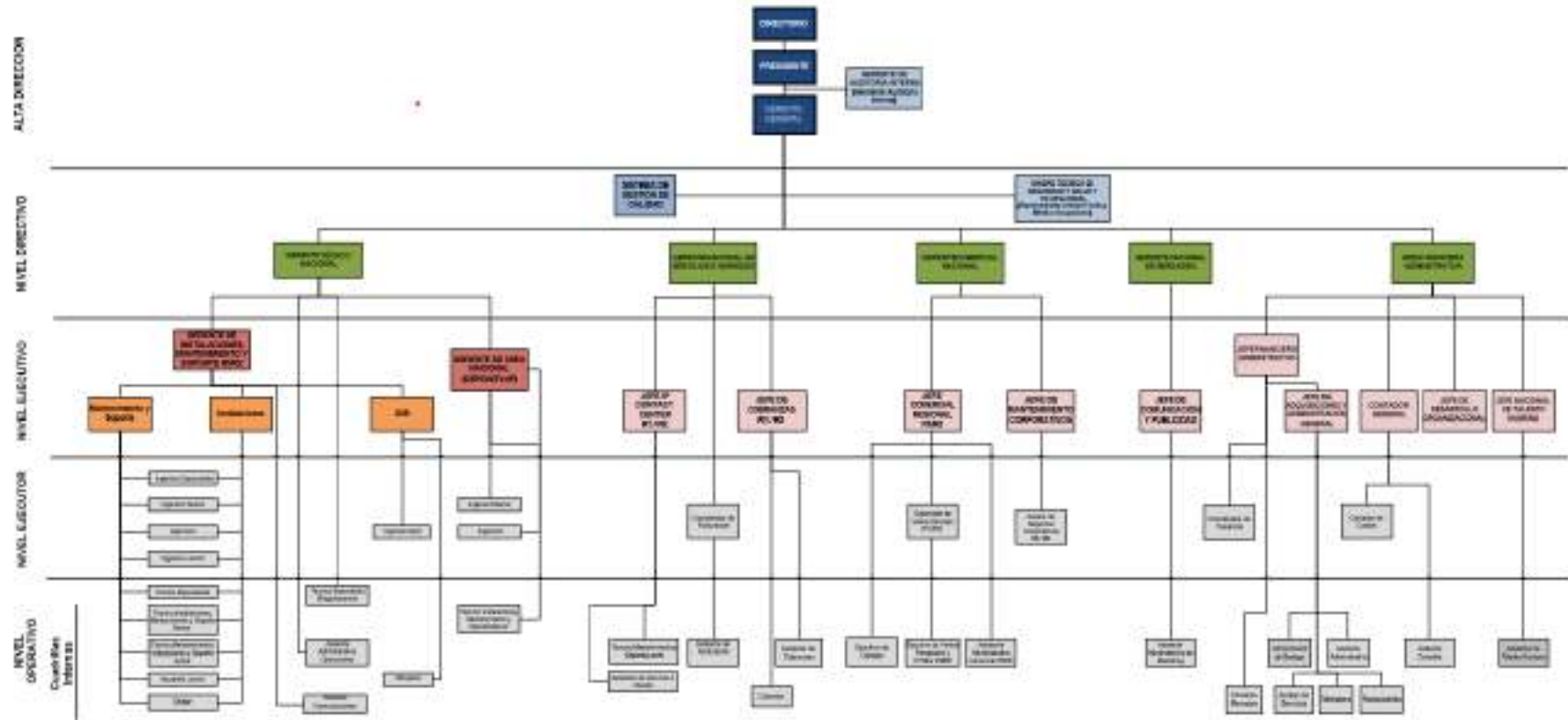


Gráfico 1.- Estructura de TOSGAME S.A.

Total de trabajadores

Tabla 1.- Plantilla total de trabajadores

EMPRESA	TOTAL DE TRABAJADORES
LENTITUDCERO S.A.	295

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 2.- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional:

EMPRESA	OCUPACIÓN	CANTIDAD	TOTAL DE TRABAJADORES
LENTITUDCERO S.A	Gerente General	1	295
	Gerente Nacional	1	
	Gerente Regional	2	
	Gerente Comercial	1	
	Gerente Financiero y Adm.	3	
	Dpto. Legal	1	
	Coordinadores Departamentales	12	
	Calidad	10	
	Soporte Técnico	60	
	Auditoria	4	
	Marketing	2	
	Sistemas	10	
	Cobranzas	10	
	Contratos	15	
	Ventas	150	
	Talento Humano	6	
	Caja	2	
Recepción	2		
Contabilidad	3		

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 3.- Clientes, Proveedores y competidores más importantes:

CLIENTES	PROVEEDORES	COMPETIDORES
Hogares	Telconet	Netlife
	Cisco	Claro
	Sistelnet	Cnt
	Andean trade	Celerity
	Iseyco	Tv Cable
	Intronica	Fibra Max
	Diprelsa	Etapa
	Contek	Punto Net
	Carreintel	
	Celco	
	Marco Guanin	
	La Casa del Cable	

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 4.- Principales productos y servicios.

Principales Productos de Lentitudcero S.A	Principales Servicios de Lentitudcero S.A
Servicio de Internet para Hogares	Internet Satelital
	Internet Corporativo
	Trasmisión de datos
	Redes virtuales
	Video Conferencia
	Internet Móvil
	Conexión Inalámbrica Wifi
	Defense
	Soporte virtuales
	Antivirus

Fuente: Elaboración del autor

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo Gerencia General.

La gerencia de la empresa es la máxima autoridad, Se encuentra ubicado entre los niveles más altos de la organización donde dirige las diferentes funciones:

- Administrar y vigilar la actividad de la compañía, tanto la central como la agencia.
- Cultivar el perfil constitucional de la compañía.
- Ejecutar y trabajar para practicar el oficio legal de la compañía.
- Personalizar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en dependencia con el ente de la entidad, asimismo convoca y preside las reuniones de la Consejo Directivo. El Gerente es el representante Legal de la Asociación Institucional, para todos los actos judiciales y extrajudiciales.

Dirección General:

- Proyectar los objetivos generales y específicos de la compañía a corto y largo plazo.
- Conducir la compañía, tomar medidas, controlar y ser un guía dentro de ésta.
- Dirigir la distribución de la compañía presente y a futuro; como además de los cargos y las obligaciones.

- Observar las acciones proyectadas comparándolas con lo ejecutado y expresar las desviaciones o diferencias.
- Organizar con el coordinador de Comercio y la Secretaria las reuniones, desarrollar el número y atributo de clientes, efectuar las compras de materiales, solucionar todo lo referente a las reparaciones o desperfectos en la compañía.
- Examinar las dificultades de la compañía en el aspecto económico, administrativo, recurso humano, contable entre otros.
- Derivar o finiquitar los estudios verificados principalmente.

Guía legal:

- Preparación de contratos para proveedores y clientes, a ser registrados por Gerencia, (prestación de servicios) sus ampliaciones y prorrogas.
- Cuidar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Orientar en el área legal a la Dirección y los bloques operativos y administrativos así mismo en el área notarial.
- Contribuir en las Juntas de Licitación y/o coste para la ejecución de adquisiciones.
- Auxiliar en diferentes comisiones de aprobación, daño o regeneración de recursos y baja de inventarios.

Estrategia de negocio:

- Trabajo continuo con los órganos del departamento, y con otros ejes de la compañía y con proveedores externos.
- Se autoriza clarificar, evolucionar, estudiar, cambiar y mejorar la información de la compañía (interna y externa) para su aprovechamiento, proporcionado revelación clave/recomendaciones a los Magistrados del Negocio.
- Plasma mejoras para el impulso de comprensión de negocios de la compañía tanto a medida de mandos como a calidad de informes.
- Desarrollar las habilidades de negocio, proyectando los planes a elevación de técnicas y retribución de recursos.

- Contribuyen medios de clientes a los métodos de exploración colaborando con sociedades y funcionalidades.

Marketing:

- Crear y efectuar el Plan de Marketing de la empresa.
- Concretar las estrategias de marketing para la oferta de productos y servicios.
- Proyectar, construir y tramitar el presupuesto del departamento, bajo unos patrones de eficiencia y eficacia para optimización de recursos.
- Examinar los trabajos del departamento, evaluar y controlar los efectos de las mismas.
- Administrar y liderar el equipo de trabajo con responsabilidad.

Financiero y administrativo:

- Es el departamento responsable de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la compañía.
- Controla los destinos de contabilidad, presupuestario, caja, análisis financiero, las auditorías y las técnicas del asunto de datos.
- Es responsable, directamente de las cuentas de la empresa de sus partidas de activos, pasivos.
- Es el encargado de elaborar el presupuesto de la empresa que muestre la situación económica y financiera.
- Revisa y presenta todos los estados financieros de la empresa elaborados por el departamento contable.
- Revisa y presenta las cuentas por pagar a proveedores.
- Presentación diaria de informe de ingresos y egresos de cuentas Bancarias y saldos en cajas de la empresa.
- Informe fijo de inversiones ejecutadas en activos fijos de las sucursales de la empresa.
- Resumen mensual de gastos de la empresa en general.

Seguridad de la Información:

- Proyectar la adquisición de equipos de computación e infraestructura tecnológica.
- Crear sistemas informáticos determinados.
- Obtener software genérico y métodos informáticos.
- Disponer sistemas informáticos específicos.
- Situar la infraestructura y equipo adquirido para propósitos o diligencias informáticas.
- Suministrar el soporte necesario de informática a todos los empleados.
- Ejecución, configuración y evolución de los controles de seguridad informática.

Departamento de calidad:

- Sistematizar el diseño de la política de calidad, objetivos de eficacia e indicadores.
- Plantear los proyectos de mejora en general.
- Sugerir a la alta dirección el plan de mejora para la toma de decisiones.
- Administrar el avance continuo sobre las acciones correctivas, preventivas y observación de servicio no acorde a la política de calidad.
- Comprobar la realización de la auditoria externa de calidad así mismo llevar cabo los indicadores del dpto. De soporte técnico y cobranzas.
- Tramitar la realización de auditorías de los conocimientos del call Center y soporte técnico en función de la regla vigente.
- Tratar la mejora continua de las técnicas del área en coordinación con la Gerencia.
- Inspeccionar la disposición de servicio del personal de la operación del Call Center.

- Gestionar las evaluaciones de conocimiento del personal de los procesos del Call Center y Soporte Técnico.

Talento Humano:

- Perfeccionar la producción de los trabajadores.
- Desenvolver un uso óptimo de los recursos.
- Lograr una apropiada rentabilidad de cada acción ejecutada.
- Desplegar asiduamente a los trabajadores de forma integral.
- Monitorear las cualidades de los subordinados.
- Realizar evaluación de desempeño a todo el personal
- Contar con las mejores condiciones laborales y hacer cumplir las políticas tanto de la empresa como los empleados.
- Manejar un buen clima laboral.
- Desarrollar un sistema de capacitación para todo el personal de la empresa.

Recurso Humano:

- Avanzar de carácter proactivo en la organización para ubicar a las personas adecuadas en el instante y lapso (Misión de Plantillas)
- Tramitar los procesos conectados con la admisión, sustento y desvinculación de las personas de la organización (Gestión de Personal).
- Buscar los mejores perfiles (conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad, actitudes y valores) que deberán poseer estas personas asimismo como establecer cuáles deben ser los sistemas de remuneración más competitivos (Detalle de Puestos de su Labor y Políticas Retributivas)
- Atraer a los mejores elementos con los perfiles más apropiados para cubrir las vacantes disponibles o existentes (Selección y evaluación de desempeño).
- Proporcionar la anexión e integración del individuo dentro de la empresa (Admisión)

- Provocar, incluir y fidelizar a los trabajadores para beneficiar su responsabilidad con la compañía a través de la remuneración salarial (Motivación)
- Aumentar las capacidades de conocimiento para elegir a los mejores profesionales (Formación).

Salud seguridad e higiene:

- Ejecutar investigaciones habituales de seguridad.
- Crear reglas apropiadas de seguridad, deben concertar con las prácticas legales.
- Establecer un método de primeros auxilios.
- Reconocer los riesgos hacia la salud que existen.
- Aconsejar sobre dificultades del medio ambiente.
- Ocuparse de la inspección de las enfermedades ocupacionales.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación, de inventarios entre otros)

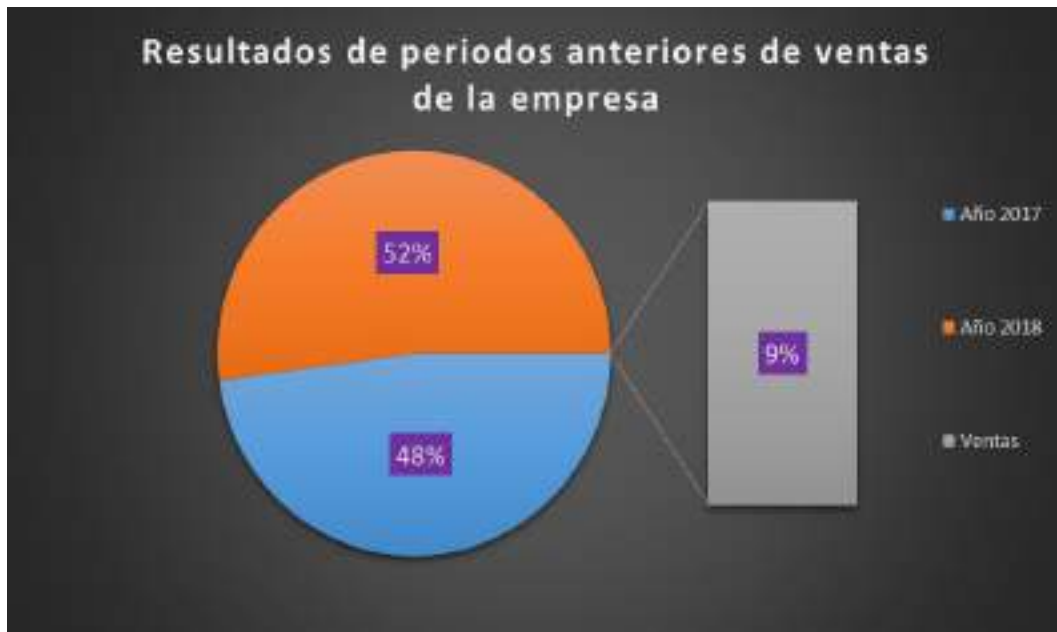
Tabla 5.- Análisis Económico Financiero

Resultados de periodos anteriores de ventas de la empresa		
Año 2017	\$ 10.678.048,00	% De Ventas
Año 2018	\$ 11.648.334,00	9%
Diferencia	\$ 970.286,00	
Año 2018	\$ 11.648.334,00	% De Ventas
Año 2019	\$ 10.730.326,00	-8%
Diferencia	\$ -918.008,00	

Fuente: Elaborado por el Autor

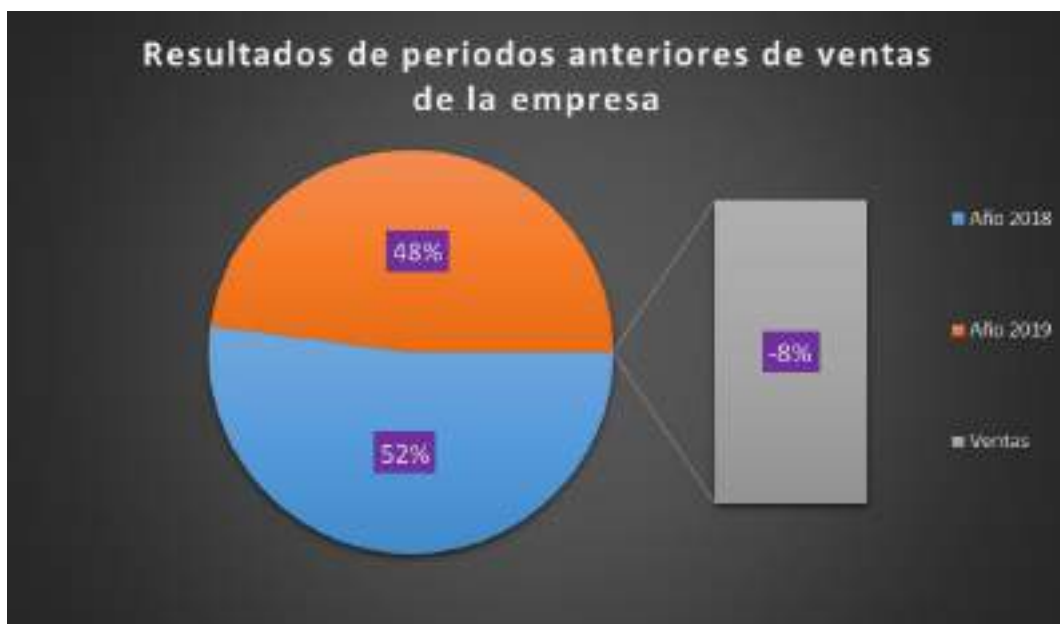
En este análisis observa que en las ventas, del año 2019 hay una diferencia de: \$ 918.0008.00 en comparación con los años anteriores.

Gráfico 2 Análisis Económico Financiero



Fuente: Elaborado por el Autor

Gráfico 3.- Análisis Económico Financiero



Fuente: Elaborado por el Autor

3.4. Diseño de la Investigación

3.4.1. Investigación Cualitativa

Maneja la recolección y estudios de los datos para perfeccionar las dudas de investigación o dar a conocer nuevas incógnitas en el asunto de definición del problema (Hernández, 2014).

Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad, con el objetivo de medir y probar un acontecimiento dado, para descubrir cualidades como sea posible.

3.4.2. Investigación Cuantitativa.

Manipula la recaudación de datos para examinar la hipótesis con plataforma en el cálculo numérico y el estudio estadístico, con el fin crear ejemplos de conducta y experimentar teorías. (Hernández, 2014)

El estilo que se aplicó, ya que a través de esta investigación se puede establecer los factores y cualidades negativas y positivas que permita ejecutar la Evaluación del Desempeño Laboral y su evento en los resultados del beneficio en el trabajador.

Como características tenemos las siguientes referencias investigativas:

3.4.3. Analítica

Se lleva a cabo una vez que se han determinado apropiado los hechos con relación al problema de investigación, se realiza para ensayar hipótesis específicas, el objetivo es tratar el fondo del problema (Hernández, 2014)

3.4.4. Comparativa

Tiene como esencia conseguir la identificación de diferencias o semejanzas con relación a la visión de un evento en entrambos contextos, grupos o situaciones diferentes (Hernández, 2014)

3.4.5. Deductivo

Esta técnica pieza de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser indiscutible- deductivo, cuando las premisas de partida la constituyen axiomas (proposiciones no demostrables) o indeciso- deductivo si las premisas de partida son hipótesis contrastables. (Hernández, 2014)

3.4.6. Inductivo

Se emplea como material de trabajo, es un sistema en el que comenzando por los datos se acaba llegando a la teoría, por lo tanto se asciende de lo específico a lo colectivo. (Hernández, 2014)

3.5. Tipos de investigación a utilizar en este proyecto

3.5.1. Exploratoria

Los estudios exploratorios se ejecutan cuando el objetivo es explorar un argumento o problema de investigación poco estudiado o explorado, del cual se poseen diversas dudas que no se ha trabajado antes. Es decir, cuando la exploración de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas turbiamente vecinas con el problema de estudio. (Hernández, 2014)

Se empleó esta investigación ya que permitió revelar el ambiente de la compañía y los eventos que representaron en la Evaluación del desempeño, expresar todas las tipologías que utilizaron para profundizar la percepción objetico del problema, sujeto de investigación y describirlo tal como se origina en lo hábitat en un período y ámbito explícito, abarcando a los individuos, hechos, técnicas y sus relaciones.

3.5.2. Correlacional

Este tipo de estudios tiene como propósito observar la semejanza o nivel de unión que exista entre ambos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o argumento en específico. En ocasiones solamente se examina el enlace entre dos variables. (Hernández, 2014)

Esta investigación permite determinar cómo se interrelaciona la variable dependiente Agilidad de la información frente a la variable independiente Proceso de evaluación del desempeño ya que se aplica a los trabajadores de la compañía a su vez es el instrumento que mejor se ajusta a los requisitos del presente proyecto investigativo, es la encuesta, con la que se pretende recopilar toda información pertinente y necesaria de los empleados en general, que son las figuras principales en esta investigación para posteriormente recomendar alternativas de solución para futuras decisiones.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

Es un conjunto desarrollado por todos los elementos a experimentar, en algunos países se le llama todo un “universo”, ya que tiene características similares y puede ser estudiada en una investigación, donde se debe definir el plan y justificación de estudio, el tamaño de la muestra y el proceso de selección de las unidades de análisis.

3.6.1. Tipos de Población.

- ✓ **Población objetivo:** Se refiere a un grupo de personas u objetos donde están enfocados los investigadores para la generalización de conclusiones.
- ✓ **Población de estudio-blanco o diana:** Describe la población donde se quiere utilizar los resultados.
- ✓ **Población accesible:** Es la población donde los investigadores pueden emplear sus terminaciones.
- ✓ **Población elegible:** Son todas aquellas personas que pueden adquirir o comprar un producto o servicio, es una población mayor que la Objetiva.

Población Finita

Es una multitud a la cual se la conoce como cantidad de unidades que la integran, También, existe un peligro evidente de dichas unidades (Arias , 2006)

Población Infinita

Es todo aquello en la que se desconoce el total de las recapitulaciones que la conforman, en cuanto no consta un riesgo documental de éstos debido a que su preparación sería hipotéticamente imposible. (Arias , 2006)

Se desarrollara una tabla de la siguiente manera:

Gráfico 4.- Tabla De Población

ÁREA	CARACTERÍSTICAS	PERSONAL
Gerente General	Dirige y controla el funcionamiento de toda la compañía, es la parte clave en los negocios en contratos con proveedores con el objetivo del éxito de la organización, es quien convoca y preside las reuniones con las altas directivas, Representante legal de la compañía, cumple y hace cumplir la función legal de la compañía, de él depende el éxito o fracaso de la Organización.	1
Gerente Nacional	Planifica y organiza los objetivos generales de la compañía a mediano, corto o largo plazo, Se encarga de organizar la distribución y labor de la organización, Supervisa y es el líder con respecto a delegar contratación, capacitación y ubicar al personal de acuerdo al cargo, Examina e interviene en las dificultades de la compañía en lo referente a lo financiero, contable, administrativo, personal, entre otros.	1

Gerente Regional	<p>Establecen las prioridades laborales, también gestionan los gastos de la empresa, se encargan de analizar las operaciones y estrategias de las dos ciudades principales Quito y Guayaquil, Supervisan el desempeño de los empleados con el objetivo de analizar e implementar nuevos métodos y lograr así el cumplimiento de la compañía, Monitorea las cuentas por cobrar, Etc.</p>	2
Gerente Comercial	<p>Es responsable de la formación, organización y dirección de la compañía, Se encarga de encontrar nuevos clientes o compradores del servicio, analiza y autoriza la promoción y publicidad de un nuevos productos, gestiona el equipo de ventas, analiza la oferta y la demanda en el mercado, crea e implementa estrategias para lograr la mayor venta, y es uno de los departamentos que lleva al éxito de la compañía.</p>	1
Gerente Financiero y Administrativo.	<p>Son los máximos responsables de las áreas financieras, Contabilidad y Administrativas de la compañía, Supervisa que todas las funciones contables estén al día y en orden, como por ejemplo, presupuesto, tesorería, caja, análisis de auditoría financiera, Se responsabiliza directamente a través de su personal que le brinda los resultados de las cuentas de estados financieros de la compañía, como activos, pasivos y patrimonio.</p>	3

Dpto. Legal	Se encarga de dar seguimiento y cumplimiento a las normativas vigentes de la compañía y las del estado ecuatoriano, Asesora en el área legal, notarial a la gerencia y a los departamentos operativos y administrativos, participa en la juntas de licitación, y/o cotización para la realización de compras o ventas de bienes de la compañía, Participa también en distintas comisiones de recepción, perdida o reposición de bienes o a las bajas de inventarios.	1
Coordinadores Departamentales	Se encarga de llevar los reportes diarios sobre los trabajos realizados de su personal a cargo, realiza también reportes semanales y mensuales para presentar a la gerencia, Actualiza la base de datos a diario para las nuevas funciones de sus colaboradores, retroalimenta a su personal, resuelve problemas con su grupo de trabajo, ayuda con ideas para cumplir metas mensuales, Planifica a diario las actividades que se realizaran en el departamento para llevar un mejor control sobre el trabajo que realizara cada colaborador.	12
Calidad	Esta área se ocupa de asegurar el cumplimiento de la política de la empresa, Es decir, verifica los objetivos que se han planteado y se cumplan dentro de los plazos previstos, Armoniza la Política de Calidad, Lidera proyectos para asegurar la calidad de la empresa, Impulsa la que los equipos de trabajo participen entre sí, Vela por el adecuado entrenamiento del personal, hace auditorias diarias a los colaboradores telefónicos, Etc.	10

Soporte Técnico	Proporciona un servicio al cliente de forma personalizada con un nivel de calidad muy alto, despejando la duda o inquietud referente a su producto o servicio ofrecidos por la compañía, responder las llamadas entrantes de todos los clientes para ayudarles a resolver sus problemas basándose en la comunicación con el servicio de internet y dar resolución inconveniente, este departamento solo responde casos técnicos con prontitud y exactitud.	60
Auditoria	Vigila el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia, agrega valor a la organización, dando recomendaciones para corregir habilidades del control interno y para mejorar la eficacia de la los procesos, también se encarga de llevar el registro de los activos de la empresa.	4
Marketing	Se encarga de definir y gestionar la marca en el mercado, Realiza campañas de promociones el producto, antiguo o nuevo, Están siempre actualizados en lo que lanza la competencia, Crean contenidos que ayuden la optimización del motor de búsqueda para los sitios web Corporativo, da seguimiento y gestiona las redes sociales, Produce comunicación interna, es la parte clave de los enlaces con los medios de comunicación, realiza a diario estudios de mercado.	2

Sistemas	Administra los bienes y servicios de la plataforma digital y tecnológica de la compañía en lo referente a Software y Hardware, da soporte técnico a los equipos, desarrolla y da mantenimiento a los servidores de la empresa y así asegurar que todo funcione correctamente para darle mejor servicio en la información que requiere el personal, controla que el sistema no este lento, es uno de los dptos. Más importantes dentro de la organización.	10
Cobranzas	Se encarga de la gestión de cobranzas de todos los clientes que adeudan las facturas pendientes de meses atrás, retención de clientes, convenios de pagos, acuerdos de pagos, entre otros.	10
Contratos	Se encarga de verificar toda la información y documentación requerida en el contrato, Así mismo aprueba o rechaza el contrato mal llenado o falta de un físico, lleva todo el proceso con provincias tanto en contratos físicos como digitales, registra toda documentación en una base, atiende requerimientos de clientes vía correo electrónicos, hacen gestión por cambios de formas de pago. etc.	15
Ventas	Una de los pilares fundamentales de la empresa, Gestiona y vende todos los servicios que mantiene la compañía, hace seguimiento a sus clientes, brinda porciones con nuevos productos a antiguos y nuevos clientes, engancha al cliente para la venta del servicio, es el primer contacto con el cliente, entre otros.	150

Talento Humano	Es uno de los departamentos más importantes de la compañía ya que se encarga de los procesos relacionados directamente con el personal de la organización, administra los recursos, hace despidos, consigue los mejores perfiles para nuevos cargos, evalúa al personal, clima laboral, entre otros, así como determinar cuáles deben los sistemas de retribución más competitivos, hace que se cumpla con las políticas de la compañía, sistema de remuneración para cada puesto de trabajo y lo más importante vela por el personal.	6
----------------	--	---

Fuente: Elaborado por el Autor

Muestra.

Una muestra es una porción de algo, representada de un todo, y que es usada para conocimiento público o es analizada para una investigación en específico, podemos decir también que es un pedazo de un producto o servicio donde permite conocer la calidad del mismo.

Es una parte de población, que no es seleccionada por casualidad, sino porque se considera una porción específica de un todo (Morena, 2014).

Es un subgrupo de población o universo de donde se recogen los datos o información a investigar y debe ser representativa de esta (Hernández, 2014).

3.6.2. Tipos de Muestra

Muestra Probabilística

Son todas recapitulaciones de la población que poseen la misma contingencia de ser escogidos para una muestra y obtener un precisado de los rasgos de la población y el tamaño de la muestra (Hernández, 2014).

Los tipos de muestras probabilísticas son representadas por:

Muestra probabilística estratificada

Muestreo en el que la población se fragmenta en piezas y se elige una muestra para cada segmento.

Muestra probabilística por racimos

Muestreo en el que los mecanismos se hallan encapsuladas en determinados lugares reales, y son escogidos en dos o más fases con instrucciones probabilísticas.

Marco muestral

Nos permite identificar concretamente los elementos de la población, así como la posibilidad de detallar y elegir las unidades muestrales físicamente y enumerarlas.

Teorema central del límite

Es una muestra de que excede los cien casos con una repartición normal en sus características, con la intención de hacer pruebas y poder efectuar estadística inferencial.

Muestra no Probabilística o Dirigida

En esta muestra la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de los tipos o características de la Investigación (Hernández, 2014).

Esta Técnica de muestreo da a conocer la recopilación de datos mediante un procedimiento en donde no se brinda a todos los individuos de una población iguales oportunidades de ser escogidos, es decir el investigador decide si la muestra es o no representativa.

Los tipos de muestras no probabilísticas son representadas por:

Muestro por conveniencia

Es una técnica de muestreo no probabilístico donde la población es escogida solo por conveniencia utilizable del investigador, se seleccionan

solo porque son cómodas de levantar y porque el investigador no considera seleccionar una muestra que represente a toda la población (QuestionPro, s.f.).

Muestro por cuotas

Hipotéticamente, el investigador solo necesita una muestra, no a toda la población, solo le concierne temas específicos de la población, por ende el muestreo por cuotas ayuda a despedazar la población en resúmenes o conjuntos (QuestionPro, s.f.).

Muestreo intencional o por juicio

Esta muestra es asentada únicamente en la noción y la credibilidad del investigador, es decir el investigador elige solo a aquello que cree que son los adecuados o representativos con respecto a los atributos de una población para participar en el estudio investigativo (QuestionPro, s.f.).

Muestreo consecutivo

En esta técnica de muestreo el investigador puede optar por un individuo o grupo de la muestra, ejecutada durante un tiempo o período, examina los efectos y luego pasa a otro trabajo o conjunto de sujetos si es preciso (QuestionPro, s.f.).

Una vez analizado los tipos de muestra se determina que:

Mediante el método no probabilístico por su conveniencia de menor costo y tiempo posible el cual nos permitirá obtener mayor detalle de los datos obtenido del personal requerido para un mejor entrenamiento y entendimiento de quienes participan en la investigación, además es la opción para estudiar el problema con detalles y aplicar la encuesta, y analizar los datos una vez se tenga los resultados para su respectiva presentación.

Se encuesta a 81 personas correspondientes al departamento de soporte técnico, Cientes y Directivo de la empresa.

Gráfico 5.- TABLA DE LA MUESTRA A OPERADORES TÉCNICOS, CLIENTES Y DIRECTIVO.

OPERADORES TELEFONICOS DE SOPORTE TÉCNICO	Proporciona un servicio al cliente de forma personalizada con un nivel de calidad muy alto, despejando la duda o inquietud referente a su producto o servicio ofrecidos por la compañía, responder las llamadas entrantes de todos los clientes para ayudarles a resolver sus problemas basándose en la comunicación con el servicio de internet y dar resolución inconveniente, este departamento solo responde casos técnicos con prontitud y exactitud.	30	81
CLIENTES	Los clientes son aquellas personas que pagan por el servicio brindado por la empresa, los cuales tiene una relación estrecha con la organización, porque es quien consume el producto y se basa en todos los beneficios que se le puede brindar, para que sea un cliente leal, impulsivo, con necesidades, y bríndales descuentos, y son quienes califican día a día la atención brindada por los operadores técnicos ya que son personas en resolverles sus problemas	50	
GERENTE DE TALENTO HUMANO	Es uno de los departamentos más importantes de la compañía ya que se encarga de los procesos relacionados directamente con el personal de la organización, administra los recursos, hace despidos, consigue los mejores perfiles para nuevos cargos, evalúa al personal, clima laboral, entre otros, así como determinar cuáles deben los sistemas de retribución más competitivos, hace que se cumpla con las políticas de la compañía, sistema de remuneración para cada puesto de trabajo y lo más importante vela por el personal.	1	

3.7. Formato de Encuesta para personal Técnico.

Fecha: / /

Colaboradores de la compañía LENTITUDCERO S.A. se está realizando una investigación sobre la deficiencia que se tiene con la Evaluación de Desempeño lo que está generando insatisfacción en los usuarios de la empresa, se realizara mediante la herramienta de la "Encuesta" la recolección de los datos por lo que se desarrollaron las siguientes preguntas, se solicita dedicar unos minutos de su tiempo para contestar las interrogaciones.

Objetivo de la encuesta: Evidenciar como se está realizando la Evaluación de Desempeño dentro de la dpto. De Soporte Técnico y que es lo que está generando insatisfacción en los trabajadores y si es conveniente implementar una propuesta de mejora.

Nota: Marcar con un (X) la respuesta que considere correcta en escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

Datos Generales:

Edad:

25 a 30 de 31 a 35 de 36 En Adelante

Género:

Femenino Masculino

Nivel de Educación:

Secundario cursando la Universidad Superior

1. ¿Existe un departamento responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Compañía?

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

2. La plataforma que uso el departamento de talento humano para su contratación estaba acorde al puesto requerido.

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

3. Ud. cree que este departamento que vela por el bienestar del personal de la Compañía cumple sus funciones.

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

4. Conoce el objetivo, del porque se realiza una Evaluación de Desempeño

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

5. Conoce Ud. Los resultados de su Evaluación de Desempeño a tiempo y con agilidad

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

6. Considera usted que el reconocimiento y la motivación que hace la compañía a sus trabajadores va acorde al profesionalismo

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

7. ¿El Ambiente Laboral en la compañía es muy bueno?

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

8. ¿Existe mucha rotación de personal por la Evaluación de Desempeño?

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo

5 totalmente en desacuerdo

9. ¿Sus funciones laborales se encuentran bien definidas?

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

10. ¿Se potencializa al interior de la compañía sus habilidades profesionales?

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

11. Existe un Plan de Mejora en función a su desempeño laboral y profesional

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 totalmente en desacuerdo

12. La Evaluación a su Desempeño laboral que se hace es relacionada con su labor diaria

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Neutral
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Muchas gracias por su aporte.

3.8. Formato de encuesta a clientes de LENTITUDCERO S.A.

Se tomara una muestra a 50 usuarios del servicio de internet de la compañía TOSGAME S.A con el objetivo de proponer ideas de mejora en el desempeño del personal técnico.

Fecha: / /

Cientes de la compañía LENTITUDCERO S.A. se está realizando una investigación sobre la deficiencia que tiene en el Dpto. telefónico de soporte Técnico lo que está generando insatisfacción en los usuarios del servicio, se realizara mediante la herramienta de la "Encuesta" la recolección de los datos por lo que se desarrollaron las siguientes preguntas, se solicita dedicar unos minutos de su tiempo para contestar las interrogaciones.

Objetivo de la encuesta: Evidenciar como se está llevando la atención telefónica a los clientes de la compañía dentro de la dpto. De Soporte Técnico y que es lo que está generando malestar en los usuarios del servicio y si es conveniente implementar una propuesta de mejora.

Nota: Marcar con un (X) la respuesta que considere correcta en escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

Datos Generales:

Edad:

25 a 30

de 31 a

de 36 En

Adelante

Género:

Femenino

Masculin

Nivel de Educación:

Secundario

cursando la Unive

ad

Superior

1. Como define usted la atención telefónica del dpto. técnico.

1 Malo

2 bueno

3 Regular

4 Muy bueno

5 Excelente

2. La agilidad de la información que le brinda el operador técnico al contestar su requerimiento es:

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

3. La solución a su problema por parte del operador técnico es:

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

4. El personal técnico está capacitado para solucionar los problemas de los clientes.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

5. Considera Ud. Que se debe evaluar el desempeño del operador técnico.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

6. Como cliente usted cree que el personal técnico debe ser tolerable ante las quejas de los clientes.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Muchas gracias por su aporte.

3.9. Formato de Entrevista a directivo de la empresa.

Fecha: / /

Estimados Directivos de la compañía LENTITUDCERO S.A. se está realizando una investigación sobre la deficiencia que se tiene con la Evaluación de Desempeño lo que está generando insatisfacción en los usuarios de la empresa, se realizara mediante la herramienta de la "Entrevista" la recolección de los datos, por lo que se desarrollaron las siguientes preguntas, se solicita dedicar unos minutos de su tiempo para contestar las interrogaciones.

Objetivo de la Entrevista: Es evidenciar si los directivos de la compañía conocen lo que un funcionario necesita dentro de la dpto. De Soporte Técnico y que es lo que está generando malestar en el operador telefónico y si es conveniente implementar una propuesta de mejora.

Datos Generales:

Edad:

25 a 30

de 31 a

de 36 En

Adelante

Género:

Femenino

Masculin

Nivel de Educación:

Secundario

Cursando la Univ

ad

Superior

1. Que tiempo lleva en la compañía y porque eligió trabajar en LENTITUDCERO S.A.
2. Según su criterio, conoce usted como directivo de la empresa los resultados de la Evaluación de desempeño de su personal a cargo.
3. La información de la evolución de la Evaluación de Desempeño realizada a su personal es ágil y segura y porque.

4. Porque Cree usted que su personal está altamente capacitado y motivado para dar solución a los requerimientos de los clientes.
5. Usted como Gerente de talento humano considera que se debe reconocer el trabajo de cada uno de los trabajadores y porque.
6. Su personal tiene conocimiento sobre las políticas y objetivos de la compañía en lo referente a Evaluación de Desempeño, defina un comentario.
7. La compañía como tal tiene algún plan de mejoras para medir más ágilmente a su personal en el trabajo a mediano y largo plazo.
8. Según su criterio la Evaluación de Desempeño sirve para medir la capacidad, intelecto y profesionalismo del personal y porque.

Muchas gracias por su aporte.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el siguiente capítulo se da a conocer las herramientas de investigación descriptiva que se le realizó a los colaboradores de la compañía a usuarios del servicio y un miembro gerencial en la compañía, los instrumentos de la recolección de datos se colocó en marcha con previa autorización de los agentes telefónicos en soporte técnico, clientes y gerente de talento humano.

Para llevar a cabo el análisis se tomó contenidos del marco teórico junto con las variables de investigación en las cuales se desplegó un interrogatorio de preguntas con la finalidad de obtener las causas del porque existe la elevada ineficiencia en el sistema de Evaluación de Desempeño de los colaboradores de la empresa y así poder contribuir con la creación de nuevas técnicas innovadoras para apoyar al éxito de la empresa LENTITUDCERO S.A.

El análisis de la encuesta que se les realizó a los colaboradores de la compañía, clientes y directivo, se demuestra aplicando los dos siguientes métodos Analítico y Correlacional, en lo que respecta a la investigación fue la explicativa además para la muestra se escogió el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que es el complemento de todos estos métodos aplicados y nos llevaron a la situación real de la problemática que se presenta en la compañía antes mencionado. Por medio de este análisis se muestran los cuadros y gráficos e interpretación para dar a conocer los resultados obtenidos.

Realizadas las preguntas se procede a las encuestas para obtener los resultados o datos estadísticos de las opiniones del personal telefónico de soporte técnico para su respectivo análisis.

Datos Generales de los Encuestados del dpto. De Soporte Técnico

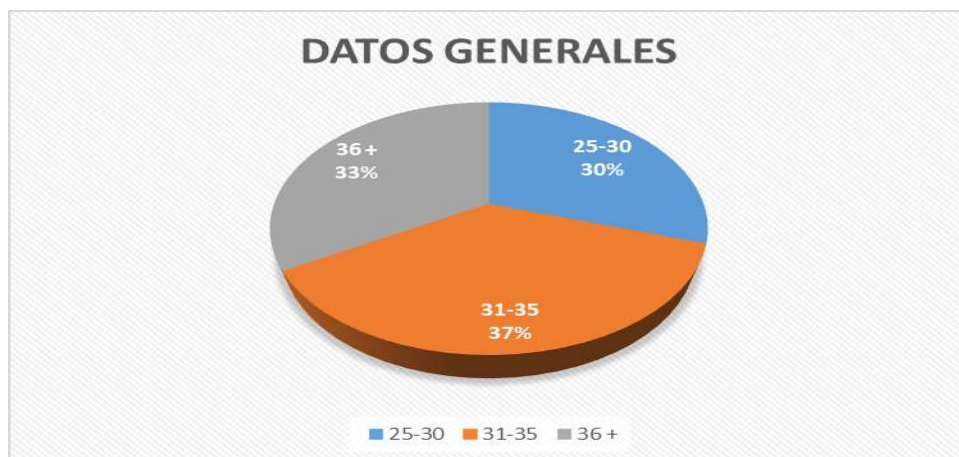
Edad:

Tabla 6.- Edades de los Encuestados

Edades	Cantidad	Porcentaje
25-30	9	30%
31-35	11	37%
36 +	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Gráfico 6.-Datos Generales



Fuente: Elaborado por el Autor

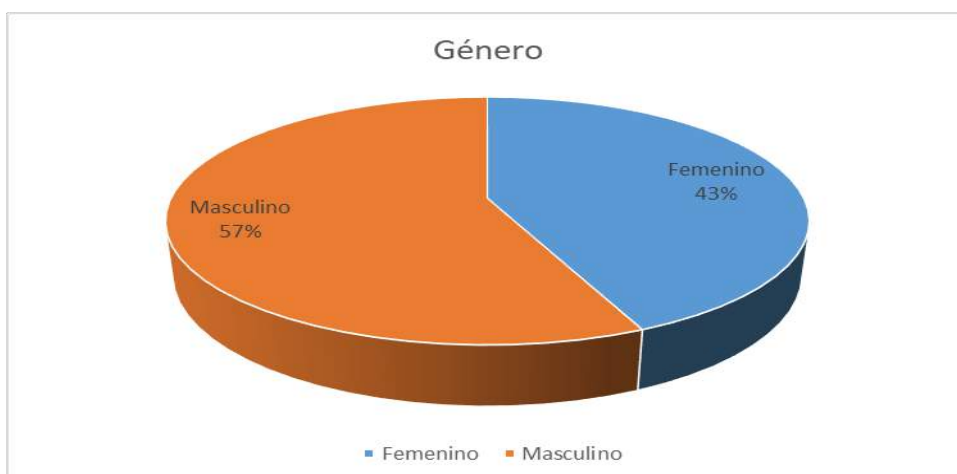
Referente a la definición en edades de los géneros encuestados tenemos que el mayor rango corresponde a 37% en edades de 31-35 años en el dpto. De soporte técnico como se observa en el gráfico.

Género:

Tabla 7.-Género de los Encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	13	43%
Masculino	17	57%
total	30	100%

Gráfico 7.- Género



Una vez analizado el género se observa que el mayor porcentaje corresponde a la parte masculina con un 57% mientras que el femenino con un 43%

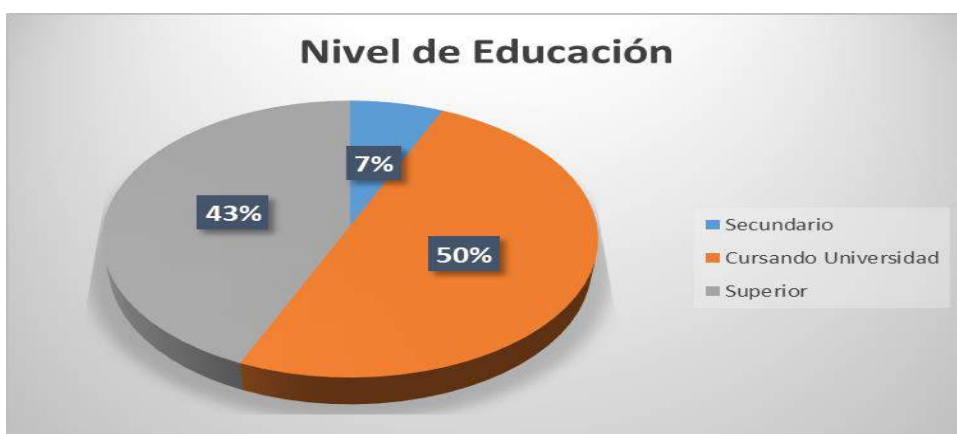
Nivel de Educación

Tabla 8.-Nivel de Educación de los Encuestados

Nivel de Educación	Cantidad	Porcentaje
Secundario	2	7%
Cursando Universidad	15	50%
Superior	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

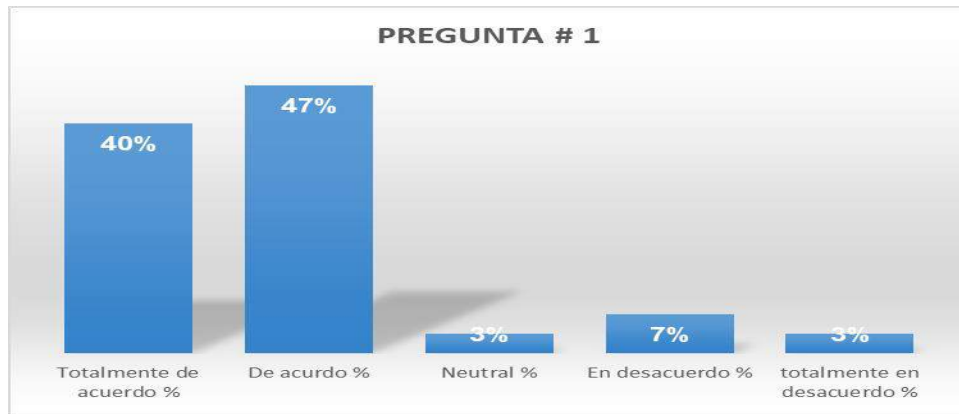
Gráfico 8.- Nivel de Educación



En cuanto al nivel de educación observamos que el 50% y el 43% son universitarios y profesionales, mientras que un 7% corresponde a nivel secundario.

1. ¿Existe un departamento responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Compañía?

Gráfico 9.- Pregunta # 1



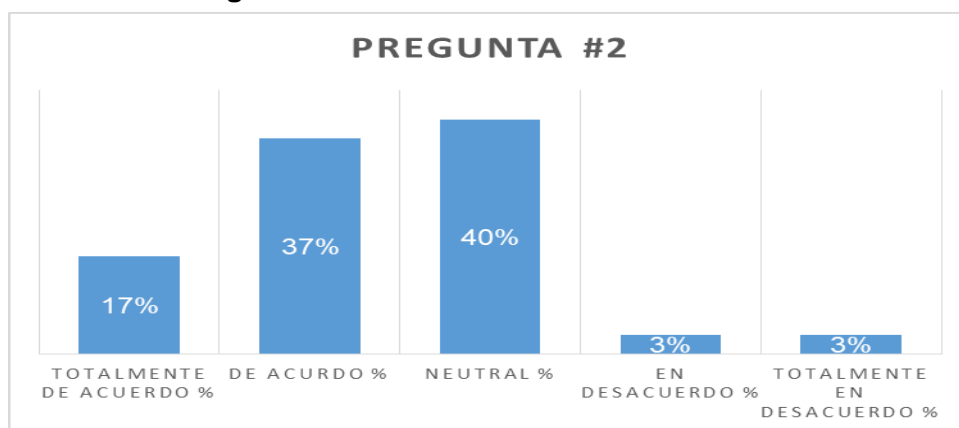
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: De la encuesta realizada se obtuvo que el 47% y el 40% del grupo de empleados conocen que existe un dpto. Que vela por el bienestar de los trabajadores, mientras el 3%, 7% y el 3% desconocen este dpto.

Interpretación: Se verifica que la mayoría del grupo de Operadores de Soporte Técnico de la compañía conocen que existe dicho dpto.

2. La plataforma que uso el departamento de talento humano para su contratación estaba acorde al puesto requerido.

Gráfico 10.- Pregunta # 2



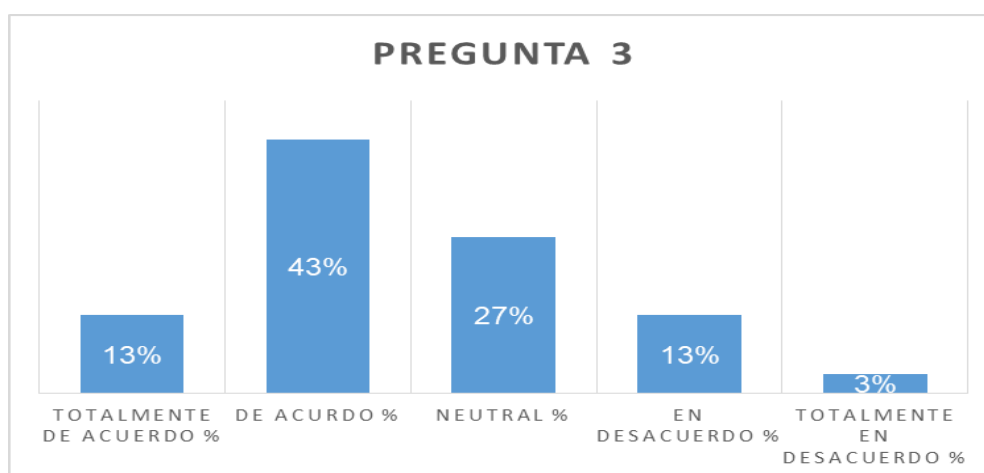
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: El 40% indica que les fue indiferente la plataforma, el 37% y el 17% les parece entre buena y excelente, mientras que un 3% y otro 3% indican que no estaba acorde a su puesto requerido.

Interpretación: Se observa que la mayoría deseaba tener un puesto de trabajo porque le era indiferente la plataforma usada, mientras que otro grupo les pareció una buena herramienta.

3. Ud. cree que este departamento que vela por el bienestar del personal de la compañía cumple sus funciones.

Gráfico 11.- Pregunta # 3



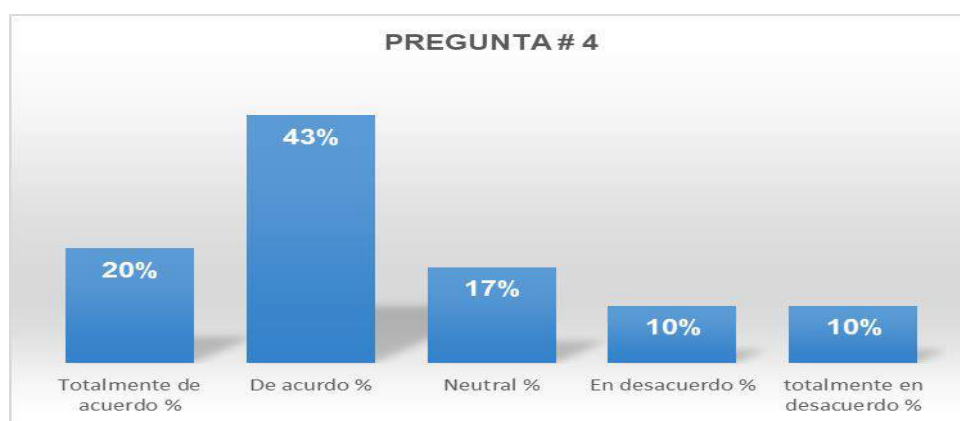
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: el 43 % y el 13% manifiestan que este dpto. Cumple con sus funciones a favor del personal, mientras el 27%, el 13% y el 3% indican lo contrario.

Interpretación: Se verifica que no hay mucha diferencia entre las opiniones del personal sobre si el dpto. Del bienestar de del personal cumple con sus funciones

4. Conoce el objetivo, del porque se realiza una Evaluación de Desempeño

Gráfico 12.- Pregunta # 4



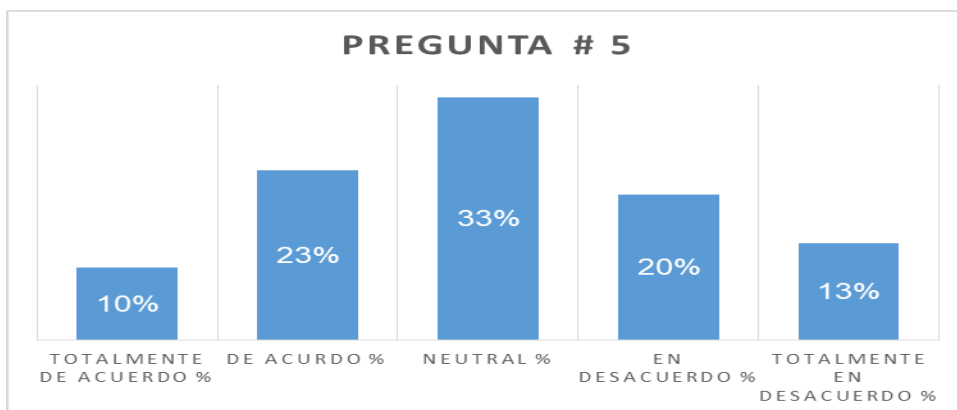
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Se verifica que el 43% y el 20% conocen el objetivo de una Evaluación del Desempeño, mientras que el 17%. El 10% y otro 10% no la conocen.

Interpretación: Según se observa en el grafico la mayoría del personal técnico conoce el objetivo que porque se hace le hace una evaluación de desempeño

5. Conoce Ud. Los resultados de su Evaluación de Desempeño a tiempo y con agilidad.

Gráfico 13.-Pregunta # 5

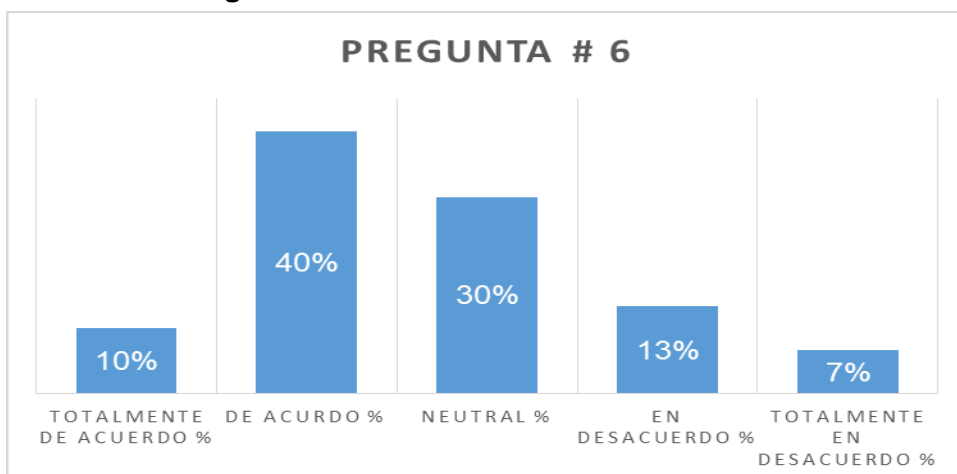


Análisis: Se verifica que el 33%, el 20% y el 13% no conoce su evaluación de desempeño, y un 23% y 10% indican que si la conocen.

Interpretación: Claramente se observa que el personal no conoce su Evaluación de Desempeño a tiempo y con agilidad.

5. ¿Considera usted que el reconocimiento y la motivación que hace la compañía a sus trabajadores va acorde al profesionalismo?

Gráfico 14.- Pregunta # 6

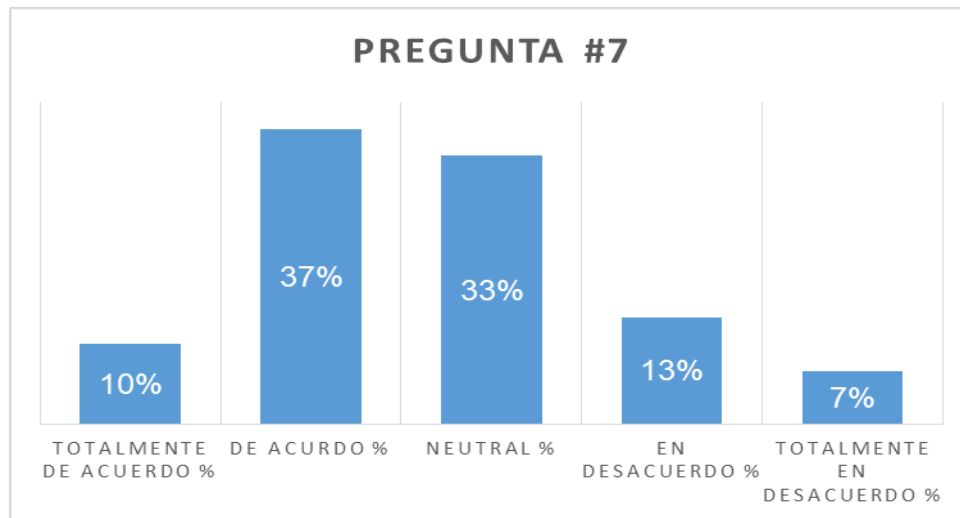


Análisis: El 40% y el 10% están de acuerdo que si se motiva y reconoce su trabajo, mientras que el 30%, el 13 y el 7% indican lo contrario.

Interpretación: Según se verifica en esta encuesta si se le motiva y reconoce el trabajo que hace diariamente.

7. ¿El Ambiente Laboral en la compañía es muy bueno?

Gráfico 15.-Pregunta # 7



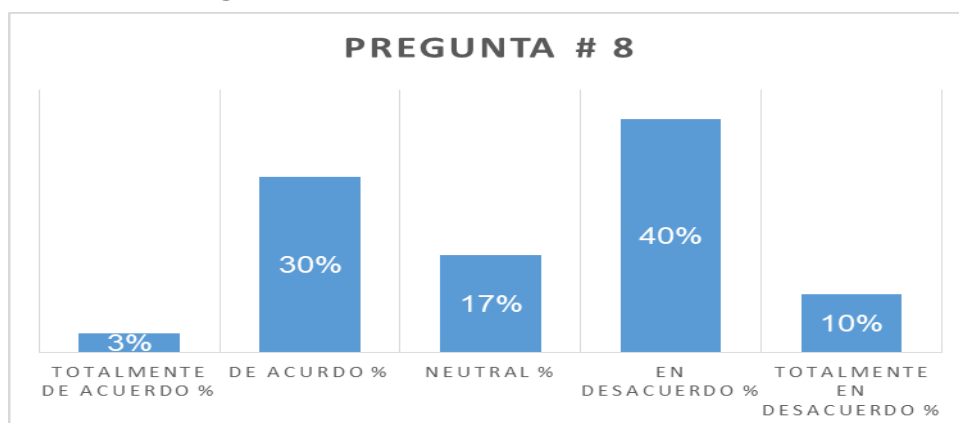
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Se verifica que el 37% y el 10% manifiestan que es muy bueno el ambiente laboral, en cambio el 33%, el 13% y el 7% indican lo contrario.

Interpretación: La mayoría del personal en esta encuesta indica que no es muy bueno el ambiente laboral dentro del dpto. Técnico, de la compañía.

8. ¿Existe mucha rotación de personal por la Evaluación de Desempeño?

Gráfico 16.-Pregunta # 8



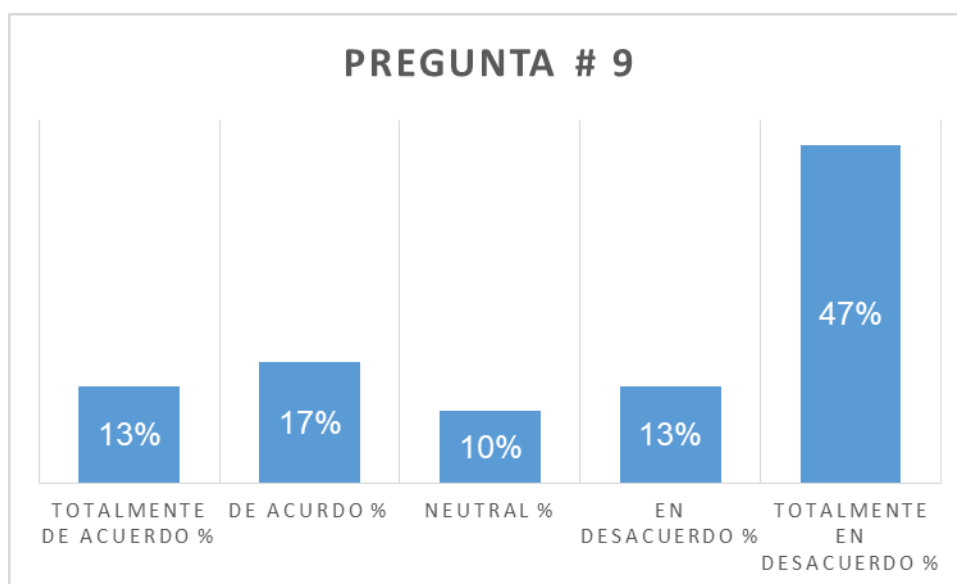
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Tenemos que el 67% indica que no hay rotación de personal por la Evaluación de Desempeño, a lo contrario del 33%.

Interpretación: La mayoría del grupo técnico indica que no hay rotación del personal por la Evaluación de desempeño, donde se verifica que no hay un acenso al trabajador.

9. ¿Sus funciones laborales se encuentran bien definidas?

Gráfico 17.- Pregunta # 9



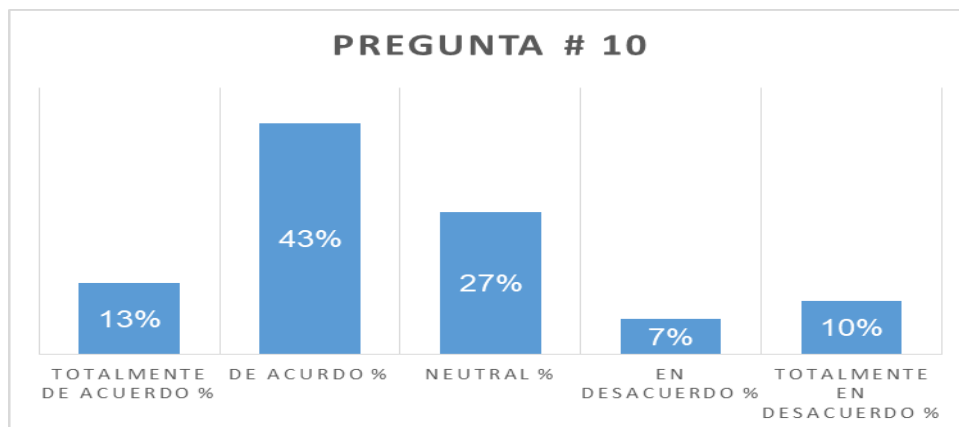
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Se logra verificar que el 47% y el 13% indican que sus funciones no están bien definidas, por otra parte el 13%, el 17% y el 10% Indican lo contrario.

Interpretación: Encontramos que el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que sus funciones laborales no están bien definidas en el área de soporte técnico.

10. ¿Se potencializa al interior de la compañía sus habilidades profesionales?

Gráfico 18.- Pregunta # 10



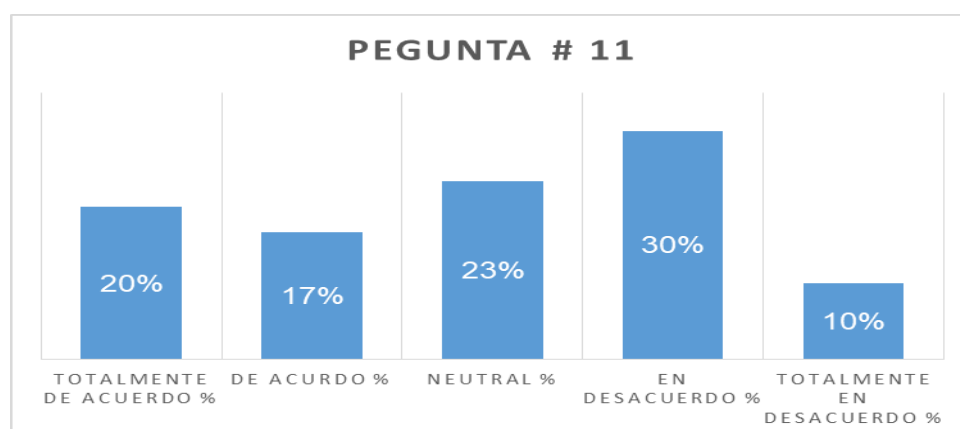
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: El 435 Y EL 13% manifiestan que si se potencializa sus habilidades profesionales, a lo contrario del 27%, el 7% y el 10% que indican no.

Interpretación: Tenemos que la mayor parte de los agentes técnicos indican que si se potencializa sus habilidades profesionales dentro del dpto., Técnico pero hay un gran porcentaje que necesita mejorar sus habilidades profesionales

11. Existe un Plan de Mejora en función a la Evaluación de desempeño laboral y profesional

Gráfico 19.- Pregunta # 11



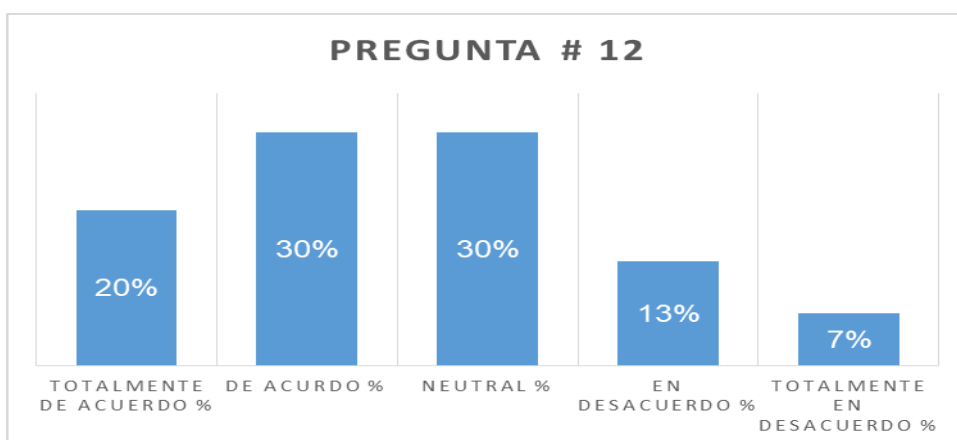
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: De la encuesta realizada a los técnicos se observa que el 20% y el 17% están de acuerdo que existe, pero el 23% el 30% y el 10% dan a conocer lo contrario.

Interpretación: Existe un plan de mejora pero el personal desconoce del mismo.

12. La Evaluación a su Desempeño laboral que se hace es relacionada con su labor diaria

Gráfico 20.- Pregunta # 12



Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: El dpto. Técnico según pregunta 12, indica que el 30 % y el 20% que si está relacionada la Evaluación de desempeño con su labor diaria, pero a lo contrario del 30%, el 13% y el 7% que aseguran que no.

Interpretación: Se explica claramente que no están bien definidas las evaluaciones de desempeño con la labor diaria del personal.

Realizadas las preguntas al dpto. De soporte técnico se procede a las encuestas para obtener los resultados o datos estadísticos de las opiniones de los clientes para su respectivo análisis.

Datos Generales de los Encuestados clientes.

El objetivo es verificar si el personal técnico está capacitado y motivado para dar solución a los clientes en forma ágil y segura

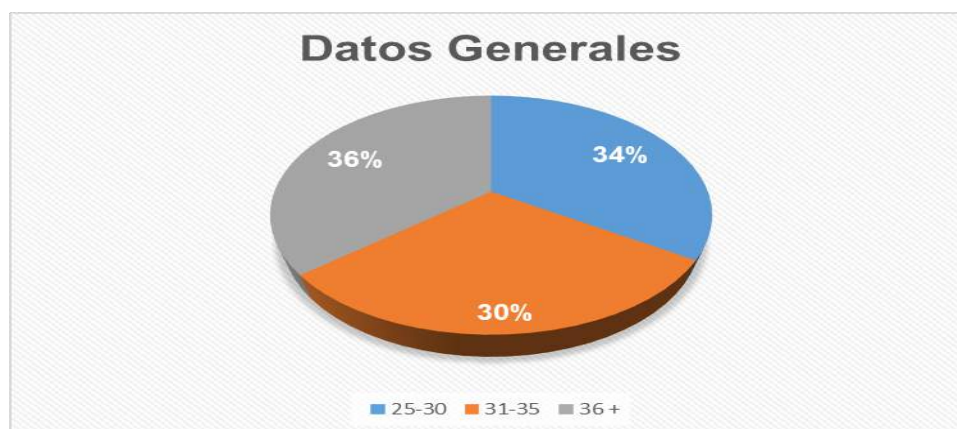
Edad:

Tabla 9.- Edades de los Encuestados

Edades	Cantidad	Porcentaje
25-30	17	34%
31-35	15	30%
36 +	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Tabla 10.-Datos Generales



Fuente: Elaborado por el Autor

En cuanto a edades de los géneros encuestados tenemos un 34% de 25 a 30 años, un 30% de 31 a 35 años y un 36% de 36 años en adelante.

En edades observa que el mayor porcentaje corresponde a personas pasado los 34 años en adelante.

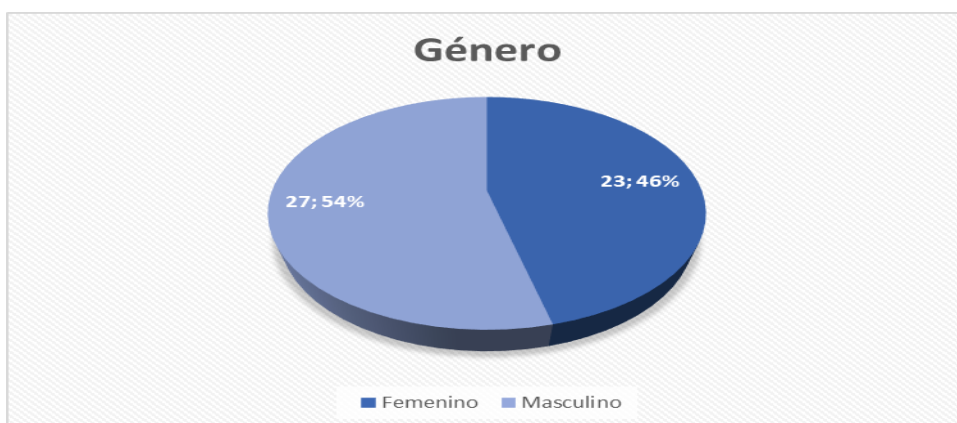
Género:

Tabla 11.- Género de los Encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	23	46%
Masculino	27	54%
total	50	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Tabla 12.- Género



Fuente: Elaborado por el Autor

El 46 % de los encuestados corresponde al género femenino, mientras que el 54% corresponde al género masculino.

En la parte del género destaca el masculino con un porcentaje mayor.

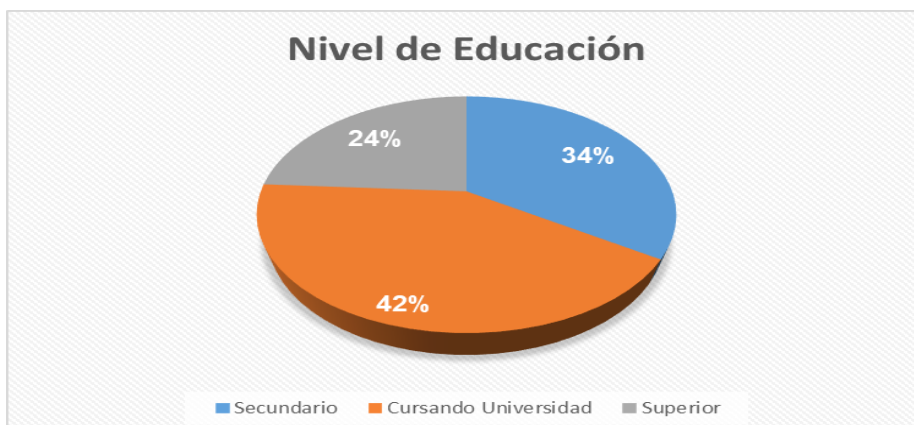
Nivel de Educación

Tabla 13.- Nivel de Educación de los Encuestados

Nivel de Educación	Cantidad	Porcentaje
Secundario	17	34%
Cursando Universidad	21	42%
Superior	12	24%
Tatal	50	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Gráfico 21.-Nivel de Educación de los Encuestados



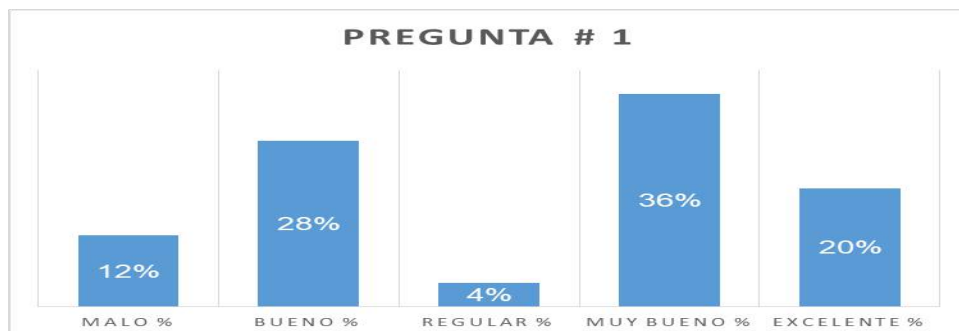
Fuente: Elaborado por el Autor

En cuanto a nivel de educación tenemos que el 34% corresponde a nivel secundario, el 42 % cursando universidad, y el 24% a un nivel superior.

La mayoría de los encuestados están en un nivel universitario, seguido por un nivel secundario.

1. ¿Cómo define usted la atención telefónica del dpto. Técnico?

Gráfico 22.-Pregunta # 1



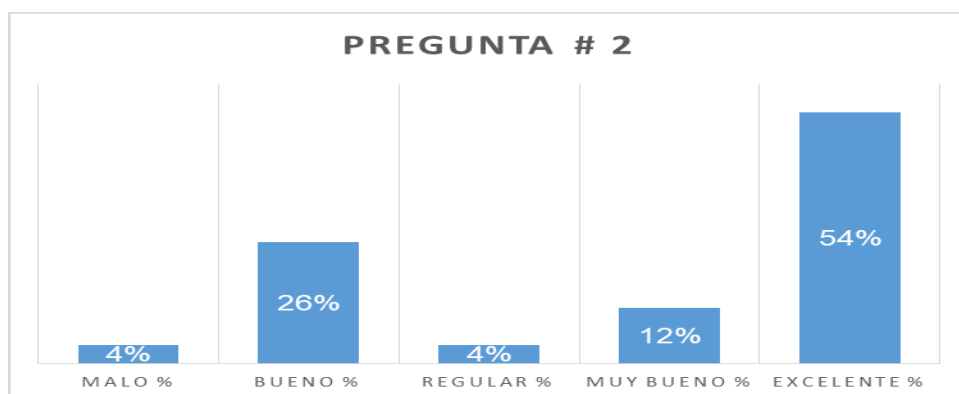
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: El 36%, el 20% y el 28% indican que es muy bueno la atención telefónica el operador técnico, mientras que el 4% y el 12% están entre malo y regular.

Interpretación: según la encuesta se observa que la atención telefónica que brinda el operador técnico es muy buena ante los clientes.

2. La agilidad de la información que le brinda el operador técnico al contestar su requerimiento es:

Gráfico 23.-Pregunta # 2



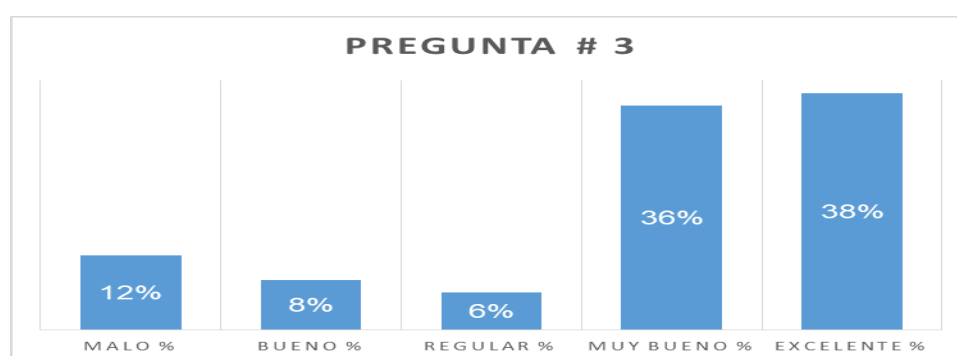
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: En la encuesta realizada a los clientes el 54% y el 12% manifiestan que el operador técnico es ágil en brindar la información a lo contrario del 4%, 26% y el 4%.

Interpretación: El mayor porcentaje de esta encuesta indica que es ágil la información que le brinda el operador técnico, pero hay un gran porcentaje de inconformidad.

3. La solución a su problema por parte del operador técnico es:

Gráfico 24.- Pregunta # 3



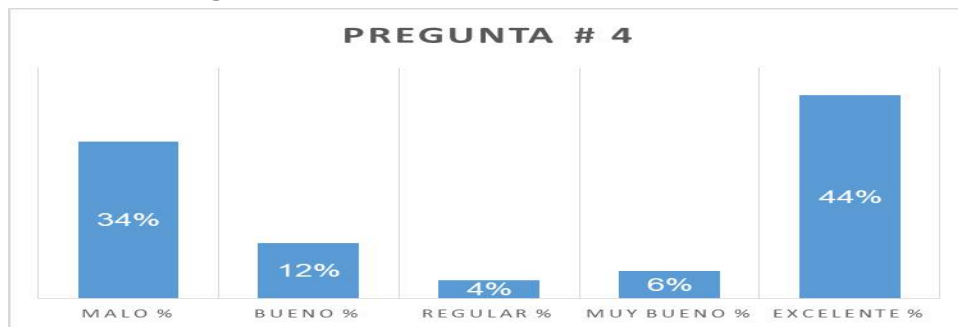
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: El 38% y el 36% de la encuesta realizada al cliente aseguran que la solución a su problema es muy bueno o excelente, en cambio del 12%, el 8%; y el 6, están entre bueno, malo y regular.

Interpretación: La mayoría de los clientes indica que el personal técnico es excelente en solucionar los problemas que ellos presentan.

6. El personal técnico está capacitado para solucionar los problemas de los clientes.

Gráfico 25.-Pregunta # 4



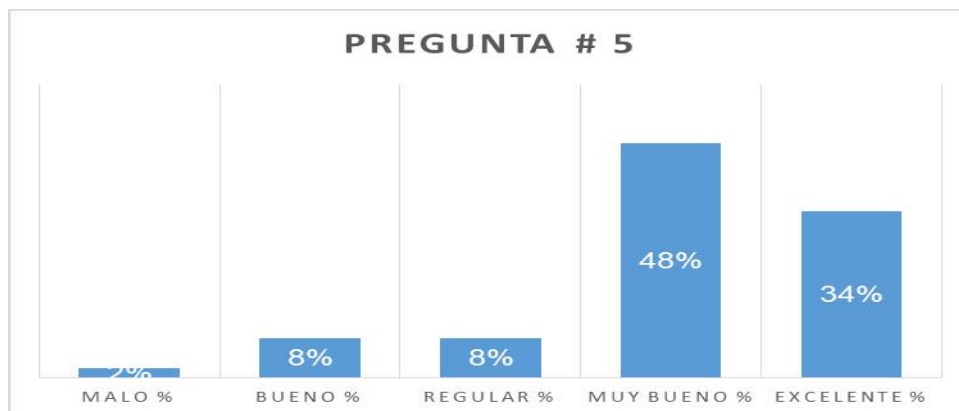
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: el 44% y el 6% indican que el personal si está capacitado para solucionar los problemas de los clientes, a lo contrario del 34%, el 12% y el 4% que esta entre lo bueno, malo y regular.

Interpretación: En esta encuesta se logra confirmar que el personal técnico si está capacitado para dar solución a los problemas de los clientes

5. Considera Ud. Que se debe evaluar el desempeño del operador técnico.

Gráfico 26.- Pregunta # 5



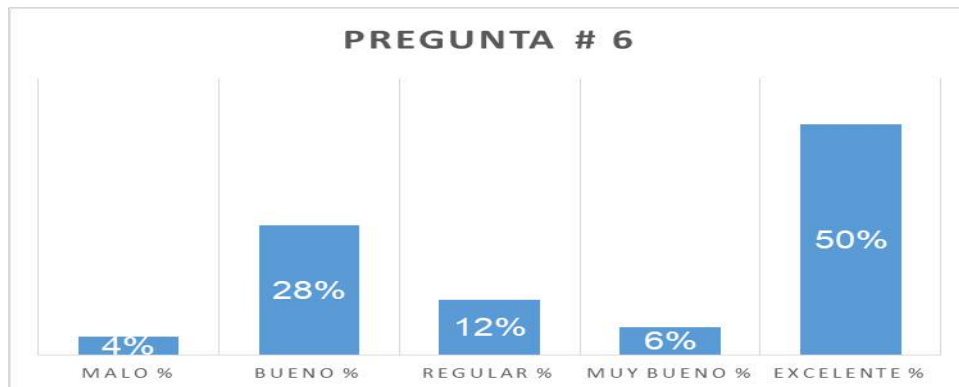
Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Dentro de esta encuesta encontramos que el 48% y el 34% están de acuerdo en que se debe evaluar el desempeño del operador técnico, a lo contrario del 8%, 2% y el 8% que manifiestan que no.

Interpretación: Determinamos que el mayor porcentaje de clientes indica que se debe evaluar el desempeño del operador técnico.

7. Como cliente usted cree que el personal técnico debe ser tolerable ante las quejas de los clientes.

Gráfico 27.- Pregunta # 6



Fuente: Elaborado por el Autor

Análisis: Se logra confirmar que entre el 50% y el 6% de los clientes manifiestan que el operador técnico debe ser tolerable ante sus quejas, a lo contrario del 4%, el 28% y el 12% que no están muy de acuerdo.

Interpretación: En esta encuesta el cliente asegura que el operador técnico debe ser tolerable ante sus quejas y requerimientos.

Realizadas las preguntas se procede a la entrevista a un miembro directivo de la compañía para obtener la opinión, conocimiento, resultados o datos que ayuden a futuro con nuevas ideas o recomendaciones para mejora de la compañía y el personal de la misma.

Datos del Entrevistado:

Nombre: Dra. Mariuxi Morales Basurto (Psicología)

Edad: 41

Género: Femenino

Nivel de Educación: Superior

Pregunta:

1. Que tiempo lleva en la compañía y porque eligió trabajar en LENTITUDCERO S.A.

Respuesta:

Trabajo en la compañía Lentitudcero S.A, como Gerente de Talento Humano hace ya 5 años, elegí trabajar en esta gran empresa por el ambiente laboral y calidad humana que tiene con sus trabajadores y clientes a su vez porque es una de las mejores en servicio de internet y tecnología.

Pregunta:

2. Según su criterio, conoce usted como directivo de la empresa los resultados de la Evaluación de desempeño de su personal a cargo.

Respuesta:

Si conozco, pero en un 50% ya que los procesos diarios no me permiten revisarlos por completo y asigno a otra persona para que lo concluya lo que se toma si tiempo en obtener los resultados, a su vez estos se envían a una empresa externa para que sean analizados lo cual también toma de tres a cuatro días adicionales.

Pregunta:

3. La información de la evolución de la Evaluación de Desempeño realizada a su personal es ágil y segura y porque.

Respuesta:

Según el conocimiento que se tiene segura si es, Ágil no ya que la revisa una empresa externa y después de tres días a una semana se obtiene los resultados , se hace este proceso porque no se cuenta con una aplicación o plataforma digital que nos de los resultados de forma inmediata.

Pregunta:

4. Porque Cree usted que su personal está altamente capacitado y motivado para dar solución a los requerimientos de los clientes.

Respuesta:

Se le brinda las capacitaciones cada 6 meses a todo el personal que atiende requerimiento tanto telefónico como físico, y una vez al año lo relacionado a su desempeño, por lo que considero que si están capacitados para solucionar todo problema que tenga un cliente.

Pregunta:

5. Usted como Gerente de talento humano considera que se debe reconocer el trabajo de cada uno de los trabajadores y porque.

Respuesta:

Porque la compañía Lentitudcero S.A, si hace reconocimiento a cada uno de los empleados, en bonos económicos, tickets de comida, diplomas, entre otros, mi criterio es que si se reconoce cada esfuerzo que hace un empleado de esta compañía, actualmente no se está brindando ya que estamos pasando por situaciones complicadas por la pandemia del COVID-2019 que se vive a nivel Mundial.

Pregunta:

8. Su personal tiene conocimiento sobre las políticas y objetivos de la compañía en lo referente a Evaluación de Desempeño.

Respuesta:

Desde mi perspectiva digo que sí, pero no estoy muy al tanto ya que este proceso lo lleva otra persona del grupo mismo de talento humano por lo que no estoy tan segura si conocen las políticas y objetivos de una Evaluación de desempeño.

Pregunta:

9. La compañía como tal tiene algún plan de mejoras para medir más ágilmente a su personal en el trabajo a mediano y largo plazo.

Respuesta:

Actualmente no mantenemos un plan de mejoras para medir ágilmente al personal, se pensó pero no se ha concretado nada, seguimos enviado este proceso a la empresa externa que nos da este servicio.

Pregunta:

10. Según su criterio la Evaluación de Desempeño sirve para medir la capacidad, intelecto y profesionalismo del personal y porque.

Respuesta:

Sí, porque cuando se realiza una evaluación de desempeño se mide y se observa todo en el personal de la compañía y en especial el trabajo de cada uno de los colaboradores, por ejemplo se mide, conocimiento, actitud, capacidad intelectual, profesionalismo, entre otros.

4.1. Plan de mejora

Se considera el plan de mejora en desarrollo para el departamento de Soporte Técnico relacionado con la Evaluación de Desempeño de la compañía LENTITUDCERO S.A, la misma permitirá a la organización garantizar una mejor asistencia a participar en la Evaluación de Desempeño en el personal pues ambas partes serian beneficiadas, porque se ve la necesidad de mejorar el proceso de Evaluación de Desempeño de la compañía y así lograr un éxito en el desempeño de las funciones de los agentes telefónicos de soporte técnico de la organización.

Esta molestia se está presentando años atrás teniendo reportes y quejas de los usuarios relacionados a la Evaluación de Desempeño, lo que conlleva que el operador técnico genere insatisfacción en sus pruebas realizadas pues ocasiona malestar, y perjudica tanto a los clientes externos como internos por lo que tendrá que tomar los correctivos para el bienestar de los operadores como y el éxito de la compañía.

Es súper necesario que la empresa desarrolle estrategias con el objetivo de efectivizar y mejorar el proceso de evaluación de desempeño, el siguiente plan de mejoras tiene como finalidad dar soluciones prácticas con un excelente mecanismo por lo que permitirá a la empresa alcanzar las metas propuestas y por lo consiguiente su éxito.

El plan que se propone es que la empresa brinde con tiempo la y ágilmente las Evaluaciones de Desempeño y que las mismas sean en línea para evitar ser revisadas por terceros y sobrepase las expectativas de los operadores técnicos ya que son una de las piezas fundamentales de la compañía, de modo que al conocer sus evaluaciones el rendimiento de los empleados se transforme en una iniciativa de mejora y nuevas oportunidades para llevar a cabo las metas y objetivos propuestos tanto personales como de la compañía, pues el plan tiene un aporte muy satisfactorio garantizando así el beneficio para los colaboradores en general y en especial el departamento de operadores técnicos.

PROPUESTA						
¿QUÈ?	¿POR QUÈ?	¿CÒMO?	¿CUÀNDO?	¿QUIÈN?	¿DÒNDE?	COSTO
Desarrollar o implementar un instructivo sobre la Evaluación de Desempeño	No se tiene un Instructivo actualizado de cómo realizar una Evaluación de Desempeño y el personal lo desconoce	Crear un link en la intranet de la compañía sobre el Instructivo de como se hace y para qué sirve una Evaluación de Desempeño			Sistemas	\$ 2.800,00
Capacitar al personal Técnico y a otros departamentos de la compañía Lentitudcero S.A	Se debe capacitar al personal cada 3 meses sobre el Objetivo de una Evaluación De desempeño, tolerancia hacia al cliente.	Coordinar con talento humano y con los jefes departamentales los temas relacionados a la Evolución de Desempeño y tolerancia			Talento Humano	\$ 1.000,00
Agilizar la información en las evaluaciones de desempeño del personal de la compañía	Falta de una plataforma digital para obtener resultados con agilidad.	Crear o acceder a una plataforma digital para obtener los resultados de la Evaluación de Desempeño a tiempo			Sistemas	\$ 2.800,00
Medir y analizar que las Evaluaciones de desempeño deben ser revisadas por Talento Humano	La Evaluación de Desempeño es revisada por una empresa externa y no se tiene los datos a tiempo	El personal de Talento Humano debe revisar la Evaluación de Desempeño, no una empresa externa.	Se llevara a cabo en Agosto del 2021, queda postergada para esta fecha por temas relacionado con la Pandemia del COVID19		Talento Humano	\$ -
Evaluar y auditar las llamadas entrantes de los clientes al personal técnico.	El nivel de trato que tiene cada operador técnico hacia el cliente externo o interno.	El dpto. De calidad debe hacer una auditoria diaria de llamadas para lograr obtener un resultado de trato que tiene el técnico hacia el cliente			Departamento de Calidad	\$ 700,00
Medir el nivel de tolerancia que tiene el operador técnico para afrontar un reclamo del cliente	Se debe indicar a los Operadores Técnicos ser más tolerables con los clientes ya que son la base fundamental de la compañía	Analizar estas pruebas de medicion para dar una mejor atencion al cliente y capacitar al personal.			Talento Humano	\$ 800,00
Implementar que el gerente de talento humano sea quien analice las Evaluaciones de Desempeño.	Es el responsable y debe mantener un tiempo para revisión de los resultados de la Evaluación de Desempeño.	La gerencia de Talento humano debe revisar al 100% los resultados de las Evaluaciones de Desempeño realizadas al personal en general dentro de 24 a 48 horas			Gerencia de Talento Humano	\$ -
TOTAL PRESUPUESTADO						\$ 8.100,00

Tabla 14.- Propuesta Plan de Mejoras

5. CONCLUSIÓN

Basado en los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado al personal operativo técnico, clientes y miembro de la compañía se dan las siguientes conclusiones:

- ✚ Se propone capacitar al personal que labora en la compañía sobre el proceso de Evaluación de desempeño, objetivos y tolerancia para ayudar al cliente interno y externo
- ✚ Se diagnostica que se debe desarrollar un instructivo actualizado que ayude al personal de la compañía a guiarse, para que sirva y porque se le hace una Evolución de desempeño
- ✚ Se fundamenta mediante encuesta realizada que se debe medir al personal técnico ya que no es tolerante con el cliente y desconoce que son la base para el crecimiento e ingreso económico de la compañía
- ✚ Se propone que el departamento de talento humano debe ser más ágil en brindar la información de la prueba realizada sobre una Evaluación de Desempeño al colaborador
- ✚ Se propone evaluar y auditar periódicamente las llamadas telefónicas entrantes de los clientes
- ✚ Se fundamentó mediante encuesta Implementar un link en el intranet sobre el plan de mejoras en función a la Evaluación de Desempeño en la compañía para que el personal tenga acceso al mismo
- ✚ Se diagnosticó que las Evaluaciones de desempeño deben ser analizadas por el gerente de talento humano de la compañía no por una empresa externa.

6. RECOMENDACIÓN

De acuerdo a las anteriores conclusiones se recomienda lo siguiente:

- ✚ Se debe capacitar al personal cada 3 meses sobre temas como Evaluación de Desempeño, sus objetivos y como tolerar a un cliente externo.
- ✚ Se recomienda crear un instructivo actualizado que ayude a todo el personal a tener conocimiento para que sirve y porque se hace una Evaluación de desempeño y cuál es el objetivo de la misma.
- ✚ El gerente de talento humano debe revisar al 100% las Evaluaciones de Desempeño del personal técnico o de la compañía.
- ✚ El personal de operadores telefónicos técnicos deben ser tolerantes con los clientes ya que son a base fundamental para la economía y el éxito de la compañía.
- ✚ Se recomienda crear una plataforma digital para que el departamento de talento humano pueda ser más ágil en brindar la información al operador técnico sobre la Evaluación de Desempeño.
- ✚ El departamento de calidad debe hacer periódicamente auditorías a las llamadas telefónicas entrantes de los clientes para saber el nivel de tenencia que tiene un operador técnico.
- ✚ Se recomienda crear un plan de mejoras en función a la Evaluación de Desempeño
- ✚ Se manifiesta que las Evoluciones de Desempeño deben ser revisadas y calificadas por el departamento de talento humano y no por una empresa externa.

7. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, N. (29 de 12 de 2019). *cuidatudinero.com*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com>
- Aguilar Granja , P. V., & Yungán Martínez , M. J. (2017). *Propuesta de evaluación para el personal de crédito de empresas comerciales para mejorar el desempeño laboral*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
- Allles, M. A. (2002). *Desempeño Por Competencia*. Buenos Aires: Granica.S.A.
- ÁLVAREZ MÉNDEZ, J. M. (2001). *Evaluar para conocer, examinar para excluir*. Madrid: Morata.
- Andrea, G. L. (2015). *PLAN DE MEJORA PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE*. GUAYAQUIL: ITB.
- Arias , F. (2006). *El Proyecto de la investigación*. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Asamblea Nacional Republica del Ecuador. (2019). *CODIGO DE COMERCIO*. Quito-Ecuador: Lexisfinder.
- Ayala Mora, F. (2013). *APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS 180°, EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE LA GERENCIA DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE EPETROECUADOR*. Quito: UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE ECUADOR.
- Barcelo, J. C. (06 de 03 de 2020). *blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/nuevas-tendencias-en-evaluacion-del-desempeno/*. Obtenido de IMSF Business Scholl: <https://blogs.imf-formacion.com>
- Bonnet, L. (2010). *La gerencia del talento humano en el siglo XXI*. Cali: Universidad Icesi.
- Brazzolotto, S. (2012). *APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS A LAS ORGANIZACIONES*. MENDOZA, ARGENTINA: UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO.
- Calderón, F. (2016). *Las ventajas de promover a tus empleados*. Mexico: Director de Mercadotecnia y Relaciones Públicas de OCCMundial.
- Capuano, A. M. (2004). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO*. *Invenio: Revista de investigación académica*, 147.

- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. (2017). *Ar. 280 [Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021]*. Quito-Ecuador : Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades 2017.
- Constitución de la República del Ecuador. (2020). *Reforma y Resolución del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social*. Constitución de la República del Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (2020). *Reformas del Código de Trabajo (ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-081)*. Quito-Ecuador: MINISTRO DEL TRABAJO .
- Constitución Política de la república del Ecuador . (2006). *Reglamento a la Ley de Defensa del consumidor*. Constitución Política de la república del Ecuador .
- Constitución Política de la República del Ecuador. (26 de 9 de 2012). *Código Del Trabajo, Ultima Modificación* . Obtenido de Constitución Política de la República del Ecuador: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Constitución Política del Ecuador [Const.]. (2008). *Artículo 74 [Título II]*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Cordova, J. ((S,F)). *Medición de Agilidad de una metodología para el análisis de NFR en Procesos Agiles*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cordova, J. (S,F). *Medición de Agilidad de una metodología para el análisis de NFR en Procesos Agiles*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cueto, F. C. (2015). Promoción y desarrollo del personal. *In, SlideShare*, 4.
- de Andrés Calle, R. (2009). *nuevos enfoques desde las teorías de subconjuntos difusos y de la decisión multicriterio*. España: Dialnet.
- De Pablos, C., López Hermoso, J. J., Martín Romo, S., & Medina, S. (2004). *INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES EN LA EMPRESA*. Madrid: ESIC.
- Derecho 911. (14 de 04 de 2013). *Todo sobre Derecho en <http://derecho911.blogspot.com/> y la web amiga www.LaUltimaRatio.com*. Obtenido de derecho911.blogspot.com: http://derecho911.blogspot.com/2013/04/empleado-empleador-trabajador-clases_14.html#_Toc353749573

- El Universo. (17 de 5 de 2020). Economía. *Jornada de trabajo, sueldo y aportación al IESS podrán reducirse por dos años. Estos son los cambios laborales que contempla la Ley Humanitaria*, pág. 1.
- Empresa Metropolitana De Movilidad Y Obras Públicas, Q. (2009). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DIRIGIDO A FUNCIONARIOS, EMPLEADOS, TRABAJADORES Y PERSONAL A CONTRATO DE LA EMPRESA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS*. QUITO: Epmmpop.
- Gallardo Paúls, B., & Hernández Sacristán, C. (2007). *Anotaciones a un texto conversacional: la Agilidad del*. Valencia, España: Universitat de València-Estudi General.
- García Jiménez, A., & Rastrollo Suárez, J. J. (2018). Evaluación del desempeño en la Administración. Hacia un cambio de paradigma en el sistema español de empleo público. *Revista de administración pública*, 407.
- Grueso Hinestroza , M. P. (2009). *Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización*. Colombia: revistas.unal.edu.co.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Iturralde, J. (2011). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010. (TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO.
- Juárez Hernández, J. O. (2019). *Administración y evaluación del desempeño del personal*. Mexico: DOS Consultores, S.A. de C.V.
- MADEON, F. M. (11 de 03 de 2013). *EOI / ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL*. Obtenido de eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

- MANAGE, T. 2. (16 de 04 de 2012).
<http://www.train2manage.com/2012/04/16/agilidad-y-sistemas-de-informacion/>. Obtenido de train2manage.com:
<http://www.train2manage.com>
- Mazariegos, A. (2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*. Madrid: glocalthinking.com.
- Mazariegos, A. (2016). La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro. *Glocal Thinking*, 0.
- Mejía Gómez, J., & Togra Morquecho, G. (2016). *DISEÑO DE MANUAL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA LA EMPRESA V&A*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Mercedes, C. C. (2008). La evaluación por competencias, mitos, peligros y desafíos. *Educere: Revista Venezolana de Educación*,, 811.
- Molina Bonilla, C. A. (2015). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA 360°. UN ESTUDIO OBSERVACIONAL ANALÍTICO DE COHORTES*. BOGOTÀ: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Monroy Mora, W. (2018). Evaluación del Desempeño Laboral. *CNSC, Comisión Nacional del Servicio Civil*, 6.
- Monsalve Ramírez, A. (2003). *TEORÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION SOCIAL*. QUITO, ECUADOR: Ediciones Abya-Yala.
- Morena, M. A. (2014). Conceptos de población, muestra y muestreo. *Matemáticas Modernas*, 1.
- Naciones Unidas. (25 de 9 de 2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Noel Herrera, G. M., Frías Kurisaki, M. M., & Silva Mego, J. (2019). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA*. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas. PERÙ: Universidad del Pacífico, Escuela de Posgrado.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2019). *Deempeño*. Ecuador: Copyright, WordPress.
- Prieto, P. (2013). *MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA*. (*Trabajo de grado para optar al Título*

de Especialista en Gestión del Talento). UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN, MEDELLÍN.

- QuestionPro. (s.f.). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Ramírez Saldaña, D. I. (2006). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia . *Ciencias Holguín*, 3.
- Ramos, Y., & Guevara , L. (24 de 11 de 2011). *ABC ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com:
<http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com/2011/11/empleado-y-obrero-definicion.html>
- Registro Oficial 439 de la Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica De Telecomunicaciones. (18 de 2 de 2015). REPÚBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL . Ecuador , Ecuador.
- Ríos Ortega, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Scielo*, 62.
- ROBBINS, S., & JUDGE, T. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Rodrigo Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación, Ábitos, Métodos y Perspectivas*. Barcelona; Valencia : Universidad Autooma de Valencia.
- Rodríguez , E. (2017). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS ADSCRITOS A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE LOS GUAYOS, PERÍODO 2016*. Venezuela: UNIVERSIDAD DE CARABOBO.
- RODRÍGUEZ MONROY, C., & ALMARCHA ARIAS, C. (S.F). AGILIDAD EMPRESARIAL Y TENDENCIAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES.
RevistaEconomíaIndustrial/361/3agilidadempresarial, 85.
- SANTOS GUERRA, M. Á. (2016). *LA EVALUACIÓN COMO APRENDIZAJE*. Malaga: NARCEA.
- SCHEU LOTTGEN, D., & AGUADO GIMÉNEZ, P. (1995). A. W. Schlegel: los principios de fidelidad y agilidad estilística en la traducción de William Shakespeare. En W. Shakespeare, A. W. Schlegel: *los principios de fidelidad y agilidad estilística en la traducción de*

William Shakespeare (pág. 97). Murcia, España: CUADERNOS DE FILOLOGIA INGLESA.

Sodexo. (2020). *La historia de la gestión del talento en el mundo empresarial*. Guayaquil: Servicios de calidad de vida .

Velásquez Reyes , G. (2018). *El desempeño se define como el comportamiento que presentan las personas dentro del desarrollo de sus actividades laborales, es decir aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos institucionales*. Guayaquil: El Diario.ec.

Werther, W. B., & Davis, K. (1987). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS*. Mexico: McGraw-Hill.

ANEXOS

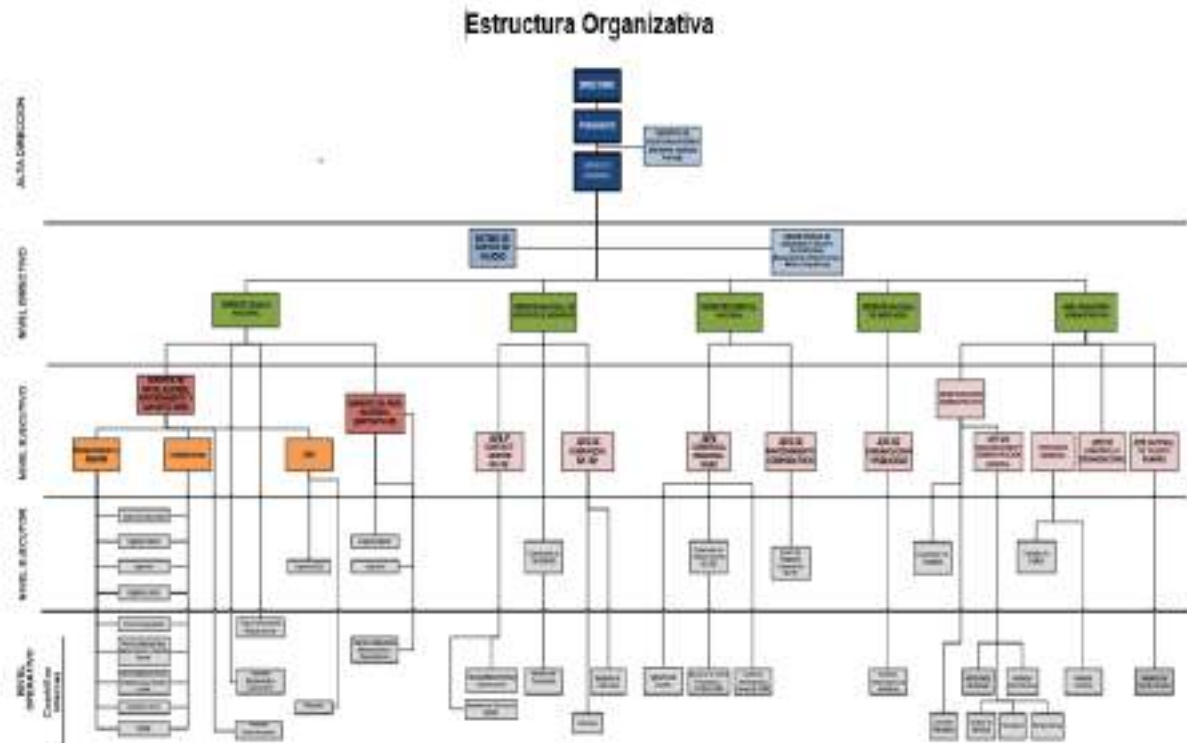


Grafico N° 1 Estructura de TOSGAME S.A.

Formato de Encuesta para personal Técnico.

Fecha: / /

Colaboradores de la compañía LENTITUDCERO S.A. se está realizando una investigación sobre la deficiencia que se tiene con la Evaluación de Desempeño lo que está generando insatisfacción en los usuarios de la empresa, se realizara mediante la herramienta de la "Encuesta" la recolección de los datos por lo que se desarrollaron las siguientes preguntas, se solicita dedicar unos minutos de su tiempo para contestar las interrogaciones.

Objetivo de la encuesta: Evidenciar como se está realizando la Evaluación de Desempeño dentro de la dpto. De Soporte Técnico y que es lo que está generando insatisfacción en los trabajadores y si es conveniente implementar una propuesta de mejora.

Nota: Marcar con un (X) la respuesta que considere correcta en escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

Datos Generales:

Edad:

25 a 30 de 31 a 35 de 36 En Adelante

Género:

Femenino Masculino

Nivel de Educación:

Secundario cursando la Universidad Superior

1. ¿Existe un departamento responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Compañía?

1	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
2	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
3	Neutral	<input type="checkbox"/>
4	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
5	totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2. La plataforma que uso el departamento de talento humano para su contratación estaba acorde al puesto requerido.

1	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
2	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
3	Neutral	<input type="checkbox"/>
4	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
5	totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3. Ud. cree que este departamento que vela por el bienestar del personal de la Compañía cumple sus funciones.

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

4. Conoce el objetivo, del porque se realiza una Evaluación de Desempeño

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

5. Conoce Ud. Los resultados de su Evaluación de Desempeño a tiempo y con agilidad

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

6. Considera usted que el reconocimiento y la motivación que hace la compañía a sus trabajadores va acorde al profesionalismo

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

7. ¿El Ambiente Laboral en la compañía es muy bueno?

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

8. ¿Existe mucha rotación de personal por la Evaluación de Desempeño?

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |
| 2 | De acuerdo | <input type="text"/> |
| 3 | Neutral | <input type="text"/> |
| 4 | En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 5 | totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |

- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

3. La solución a su problema por parte del operador técnico es:

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

4. El personal técnico está capacitado para solucionar los problemas de los clientes.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

5. Considera Ud. Que se debe evaluar el desempeño del operador técnico.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

6. Como cliente usted cree que el personal técnico debe ser tolerable ante las quejas de los clientes.

- 1 Malo
- 2 bueno
- 3 Regular
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Muchas gracias por su aporte.

Formato de Entrevista a directivo de la empresa.

Fecha: / /

Estimados Directivos de la compañía LENTITUDCERO S.A. se está realizando una investigación sobre la deficiencia que se tiene con la Evaluación de Desempeño lo que está generando insatisfacción en los usuarios de la empresa, se realizara mediante la herramienta de la "Entrevista" la recolección de los datos, por lo que se desarrollaron las siguientes preguntas, se solicita dedicar unos minutos de su tiempo para contestar las interrogaciones.

Objetivo de la Entrevista: Es evidenciar si los directivos de la compañía conocen lo que un funcionario necesita dentro de la dpto. De Soporte Técnico y que es lo que está generando malestar en el operador telefónico y si es conveniente implementar una propuesta de mejora.

Datos Generales:

Edad:

25 a 30 de 31 a 35 de 36 En Adelante

Género:

Femenino Masculino

Nivel de Educación:

Secundario Cursando la Universidad Superior

1. Que tiempo lleva en la compañía y porque eligió trabajar en LENTITUDCERO S.A.
2. Según su criterio, conoce usted como directivo de la empresa los resultados de la Evaluación de desempeño de su personal a cargo.
3. La información de la evolución de la Evaluación de Desempeño realizada a su personal es ágil y segura y porque.
4. Porque Cree usted que su personal está altamente capacitado y motivado para dar solución a los requerimientos de los clientes.

5. Usted como Gerente de talento humano considera que se debe reconocer el trabajo de cada uno de los trabajadores y porque.
6. Su personal tiene conocimiento sobre las políticas y objetivos de la compañía en lo referente a Evaluación de Desempeño, defina un comentario.
7. La compañía como tal tiene algún plan de mejoras para medir más ágilmente a su personal en el trabajo a mediano y largo plazo.
8. Según su criterio la Evaluación de Desempeño sirve para medir la capacidad, intelecto y profesionalismo del personal y porque.

Muchas gracias por su aporte.

