



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE TECNÓLOGA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PROCESO DE EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
DE VENTAS DE LA EMPRESA
IMANPUBLI S.A**

Autora:

Canales Quinto Joselyn Marilyn

Tutor:

Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Con mucho amor a Dios, por haberme dado la sabiduría y paciencia durante este proceso de preparación, a toda mi familia, a mis padres y en especial a mis abuelitos Fausto y Vilma que me enseñaron durante mi niñez y adolescencia a valorar todo lo que se obtiene en la vida y por cada consejo que siempre me brindaban, a mis amigas y amigos que estuvieron apoyándome con una palabra de aliento para que pueda lograr mis objetivos y así alcanzar poco a poco mis metas.

Joselyn Marilyn Canales Quinto



AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir el cumplimiento de este objetivo a mis padres, a mis abuelitos y a toda mi familia, por entender, apoyar y hacer que esto sea posible, a mis compañeros de estudio a mis amigas que me acompañaron también en este proceso Estrellita, Marly y Melissa les agradezco también por brindarme su apoyo. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por haber inculcado sus conocimientos, durante estos años de mi carrera.

Joselyn Marilyn Canales Quinto



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influyen las falencias en el proceso de evaluación del desempeño laboral, en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Canales Quinto Joselyn Marilin.**

Tutor: **PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Canales Quinto Joselyn Marilin en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A**, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología de administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Joselyn Canales Quinto

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cédula: 0941356214

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÒN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DE
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESA**

TEMA:

Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa imanpubli s.a

Autora: Canales Quinto Joselyn Marilin

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa IMANPUBLI S.A dedicada a la comercialización de medios de comunicación ubicada en la ciudad de Guayaquil representado comercial y profesionalmente también en Quito y a medios de cada provincia, realizará un proceso de evaluación al personal de ventas con la intención de mejorar su rendimiento e incrementar sus ventas, además ver cómo influyen dentro y fuera de la organización para alcanzar la competitividad. Los tipos de investigación que se utilizará serán explicativos y descriptivos para así tener una adecuada herramienta de evaluación justa y objetiva, se definirá cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesario para la correcta adecuación en su puesto de trabajo siguiendo una serie de procedimientos que mejorará por igual los resultados de la empresa y la actuación futura de las personas es decir, es beneficiosa para ambas partes ya que también se incentivará al personal en un futuro para que no se pierda la estabilidad de la empresa.

Proceso

Evaluación

Personal

Ventas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
TEMA:**

**Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el
personal de ventas de la empresa imanpubli s.a**

Autora: Canales Quinto Joselyn Marilin

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The company IMANPUBLI SA dedicated to the commercialization of media located in the city of Guayaquil, represented commercially and professionally also in Quito and media of each province, will carry out an evaluation process to the sales staff with the intention of improving their performance and increasing their sales, also see how they influence inside and outside the organization to achieve competitiveness. The types of research that will be used will be explanatory and descriptive in order to have an adequate tool for fair and objective evaluation, which will define the training and training strategies necessary for the correct adaptation in your job following a series of procedures that will improve Equally, the results of the company and the future performance of the people, that is to say, is beneficial for both parties since it will also encourage the personnel in the future so that the stability of the company is not lost.

Process

Evaluation

Personal

Sales

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Clausura de autorización para la publicación.....	v
Aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros o tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	4
Formulación del problema.....	4
Variables de investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4
Objetivos.....	7
Objetivos generales.....	7
Objetivos específicos.....	8
Justificación e importancia.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación teórica.....	11
Antecedentes históricos.....	11
Antecedentes referenciales.....	17
Fundamentación legal.....	19
Definiciones conceptuales.....	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación.....	32
Tipos de Investigación.....	34
Población y Muestra.....	34
Métodos y técnicas de Investigación.....	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Datos generales de la encuesta.....	38
Plan de mejora.....	51
Cronograma.....	53
Económicos.....	54
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
Bibliografías.....	57

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Situación De Conflicto.....	2
Cuadro 2 Colaboradores.....	32
Cuadro 3 Tipos de investigación.....	34
Cuadro 4 Población y muestra.....	35
Cuadro 5 Métodos teóricos.....	36
Cuadro 6 Antecedentes.....	37
Cuadro 7 Genero de encuestados	38
Cuadro 8 Edad de encuestados	39
Cuadro 9 Nivel de estudio.....	40
Cuadro 10 Experiencia laboral.....	41
Cuadro 11 Desempeño laboral.....	42
Cuadro 12 Diseño proceso de evaluación.....	43
Cuadro 13 Importancia del diseño de evaluación.....	44
Cuadro 14 Incremento del nivel de desempeño.....	45
Cuadro 15 Adecuada atención al personal de ventas.....	46
Cuadro 16 Personal de ventas.....	47
Cuadro 17 Capacitación del personal de ventas.....	48
Cuadro 18 Rendimiento del personal de ventas.....	49
Cuadro 19 Plan de intensivos para el personal de ventas.....	50
Cuadro 20 Plan de mejora.....	51
Cuadro 21 Cronograma.....	53
Cuadro 22 plan de capacitación.....	54
Cuadro 23 recursos económicos.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Estructura organizativa.....	31
Grafico 2 Genero de encuestados.....	38
Grafico 3 Edad de los encuestados.....	39
Grafico 4 Nivel de estudio.....	40
Grafico 5 Experiencia laboral.....	41
Grafico 6 Desempeño laboral.....	42
Grafico 7 Diseño del proceso de evaluación.....	43
Grafico 8 Importancia del diseño de evaluación.....	44
Grafico 9 Incremento del nivel de desempeño.....	45
Grafico 10 Adecuada atención al personal de ventas.....	46
Grafico 11 Personal de ventas.....	47
Grafico 12 Capacitación de personal de ventas.....	48
Grafico 13 Rendimiento del personal de ventas.....	49
Grafico 14 Plan de incentivos para el personal de ventas.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Ubicación del problema en un contexto

En el siguiente proyecto se diseñará un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa IMANPUBLI S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil a la que se le proporcionará una retroalimentación de gran utilidad al personal de ventas para que puedan rendir mejor en sus actividades y encuentre las oportunidades de su desarrollo para su beneficio personal y profesional que le permita obtener grandes logros en su ámbito laboral, es importante que también se sientan parte de la empresa para que así logren esforzarse cada día por su mejora profesional. (Castellanos, 2012).

Concretamente el proceso de evaluación de desempeño es de importancia para medir en qué nivel los recursos están siendo eficientes para alcanzar los objetivos en el área, lo cual es de gran valor para un beneficio completo de los objetivos de la empresa, además conocer bien los principios y requerimientos que debe tener la persona que desempeña el cargo en este caso en el puesto de ventas.

Este proceso es un proceso de control periódico a través del cual se podrá descubrir deficiencias en el desempeño de los recursos y retroalimentar en busca de mejoras, lo cual se realizará de acuerdo a objetivos definidos y validados por la empresa la misma que debe supervisar y vigilar continuamente los procesos de evaluación de desempeño mediante auditorias tanto de los objetivos como del resultado de las evaluaciones.

IMANPUBLI S.A es una empresa especializada en la comercialización de, medios de comunicación representando comercialmente a los principales medios de cada una de las provincias del país, la empresa inició sus actividades el 07 de diciembre del 2017 con el objetivo de la representación de medios de difusión, ventas de tiempo y espacio en diferentes medios de difusión interesados en la obtención de anuncios y publicidad aérea. Sus principales unidades funcionales están constituidas por el gerente general, presidente, contador, gerente de ventas. (Ansoff, 2016)

Otorgando estos servicios a sus clientes tales como la publicidad y estudios de mercado estudios sobre las publicidades de comercialización (mercados potenciales) con el objeto de promover las ventas y desarrollar nuevos productos, encargados también en la creación de anuncios en periódicos, revistas, radio, tv, entre otros medios de difusión.

Situación conflicto que debo señalar.

Conflicto.

Cuadro1

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Límite de clientes • Escasa productividad • Escaso conocimiento de la empresa • Limitados recursos para invertir en difusión 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducida promoción de la empresa • Déficit de motivación al personal • Limitada demanda • Desconocimiento de los servicios que se ofertan

Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin

Referente a este cuadro a continuación se detallan los antecedentes y las consecuencias

- Límite de Clientes
- Reducida promoción de la empresa

La empresa posee de pocos clientes ya que como la consecuencia lo indica es una empresa recientemente creada a que nos referimos con evaluar al personal de ventas para así poder ver las falencias que tiene nuestro personal y poder mejóralas a tiempo para que nuestro número de ventas incremente así la empresa obtenga un buen funcionamiento en su trayectoria y a medida en que se desarrolla. Esto concluye que se debe corregir cualquier deficiencia y mejorar el desempeño del mismo.

- Escasa productividad
- Déficit de motivación al personal

Como anteriormente se dijo la empresa IMANPUBLI S.A es recientemente creada por lo que tal vez se genere este tipo de anormalidades ya que por cambios de empresas no sea rápido adaptarse por lo visto no hay mucha productividad por el momento, lo que se sugiere que al personal también se lo motive que sepa que ama lo que hace si tiene ideas que las aporte ya que se le ayudara a enriquecer su conocimiento y ampliar sus ideas compensar sus logros.

- ✓ modernícese

Proyectarse en un futuro

- ✓ innove

Analizar su negocio mejorando sus alternativas novedosas

- ✓ Capacite al personal

Motivación, integración, productividad, compromiso

- ✓ Comunicación estratégica
- ✓ Planee
- ✓ Integración
- ✓ Relación entre jefes y colaboradores
- ✓ Sistemas de medición de desempeño

Delimitación del problema.

Campo : Administración de empresas.

Área : Ventas.

Aspectos : proceso de evaluación: personal de ventas

Tema :Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A

Formulación del Problema.

¿Cómo influyen las falencias en el proceso de evaluación del desempeño laboral, en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2018?.

Variables de Investigación.

Variable independiente : Proceso de evaluación.

Variable dependiente : Personal de ventas.

Evaluación del problema

Delimitado: Así lo expresa Chiavenato. (2009). Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor proyecta la Evaluación del Desempeño laboral como una técnica de dirección necesaria en la actividad administrativa. Como toda organización necesita tener implementado un proceso de medición y seguimiento del desempeño laboral del personal, con este ese lleva a cabo la contribución en las falencias del proceso de evaluación atribuida al área de ventas, como ente central está el departamento de talento humano ya que es órgano principal del capital humano en si relacionado por la alta dirección que le otorga una comisión para que sea dirigida con responsabilidad y se lleve a cabo el proceso.

Evidente: Como lo describe Claude L. (1992). Es evidente que una decisión debe basarse en métodos fiables y válidos. Podemos decir que al momento de realizar un proceso de evaluación del personal se tendrá que recopilar información para luego validarlas y así poder desarrollar con debida responsabilidad el proceso y a la vez implica que se tomen decisiones y se valore al individuo que se deberá formar o preparar esperando una correcta imagen del mismo dentro de la empresa. Sin embargo, es trascendente darles a saber que mediante esta evaluación nos concede estar al tanto la manera en la que cada empleado va logrando sus competencias y destrezas para conseguir los objetivos institucionales; también es importante que los empleados perciban que estas evaluaciones nos permiten establecer políticas de compensación, que van a trascender en la satisfacción y el mejor desempeño laboral.

Concreto: Así lo expresa González M. (2014). La evaluación constituye el proceso con el cual se estima el desarrollo global del empleado, la mayoría de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumplen con sus actividades. De esta manera existen métodos para

evaluar como: retroalimentación, identificación de fortalezas y debilidades, decisiones del personal, metas, alcance de metas, es decir tener los factores precisos para poder considerar la evaluación y que el personal tenga la capacidad y la voluntad de querer ser evaluados. Además de tener evaluadores hace que el proceso se pueda defender legalmente, sin embargo, es importante que todas las partes involucradas conozcan los criterios de evaluación, los métodos para reunir la retroalimentación.

Claro: Como lo dice Desseler G. (2001). De hecho, las evaluaciones deben tener una función crucial en la administración del desempeño ya que ofrece una base concreta para el análisis del desempeño laboral de un empleado y de los pasos que se deben dar para mantenerlos o poder cambiarlos. Esto implica que se debe llevar a cabo un análisis para dar mejoras a los empleados después de ser evaluados ya habiendo medido correctamente su índole personal, la idea de ser evaluado, la integridad, la capacidad de trabajar en equipo o brindar cooperación dado esto se deberá brindar una mejora acorde a su rendimiento, capacitándolos, motivándolos e incentivándolos teniendo sus expectativas entendidas.

Relevante: Así lo emite Guerra I. (2002). La lógica a simple vista de nuestra perspectiva de evaluación, es que las soluciones organizacionales deben fluir a partir de las necesidades validas entre los clientes y la organización nuestro enfoque es asegurar la solución que contribuyen con los resultados deseados. Esto espera que después que se haya evaluado y mejorado el rendimiento a los empleados puedan ofrecer un buen desenvolvimiento en sus tareas.

La evaluación del desempeño laboral quiere decir que se evalúa al personal no solo para el rendimiento profesional si no para brindar un mejor servicio dentro y fuera de la organización así poder obtener un buen concepto como organización y que los clientes se sientan seguros del trabajo que puedan brindar incluso se necesita que las personas que están involucradas en este proceso de evaluación también mejoren continuamente su perfil

profesional para que puedan maximizar su contribución en la empresa.

Variables: Como lo dice Wayne M. (2005). El punto de partida del proceso de evaluación del desempeño es identificar las metas del desempeño. Después este ciclo continuo prosigue a la comunicación de las metas a los interesados y el establecimiento de los criterios del desempeño.

Como todas empresas se necesita que el trabajador tenga metas y planes que los ayuden a conseguir y alcanzar sus objetivos estos entes deben tener la responsabilidad de enfatizar el progreso del empleado y su compromiso de ayudarlo para garantizar a que estas se cumplan a medida que se desarrolle el proceso se verá la eficacia que el trabajador demuestre y que pues este esté de acuerdo con que se le implemente algún tipo de mejora que le servirá tanto en el ámbito laboral como profesional.

Interrogantes de la investigación

1. ¿Cómo fundamentar teóricamente el proceso de evaluación del personal de ventas?
2. ¿Cuál será el diagnóstico del desempeño de los empleados en su puesto de trabajo?
3. ¿Qué elementos se utilizaría para capacitar al personal de ventas en el desempeño eficiente de sus tareas?

Objetivos

Objetivo general:

- Desarrollar un proceso de evaluación del desempeño laboral para obtener un mejor rendimiento en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente la evaluación del desempeño laboral y personal de ventas.
- Diagnosticar el desempeño de los empleados en su puesto de trabajo.
- Diseñar un proceso de evaluación de desempeño laboral.

Justificación e importancia

El proceso de evaluación del desempeño laboral sirve para observar el rendimiento del personal de ventas, y así puedan mejorar el grado de eficiencia y eficacia en su puesto de trabajo. Este proceso es una herramienta cuyo fin es demostrar el grado de cumplimiento de las obligaciones del personal que tienen a nivel individual. Además, este instrumento es útil para determinar la existencia de cualquier inconformidad por parte del personal de ventas dentro de la organización que le ayudará a crecer profesionalmente en su ámbito laboral y así poder rendir y desenvolverse adecuadamente en su tarea diaria facilitando una contribución a la empresa ya que será el modelo de presentación ante un cliente que requiera de los servicios de la empresa. (Armando, 2009).

Es importante saber que la evaluación del desempeño laboral personal de ventas esta que le servirá en el crecimiento de las ventas ya que es encargada de ofrecer un servicio lo cual requiere de mucho intelectual para que así los colaboradores demuestren su mayor fortaleza en su trabajo, no obstante a esto cabe recalcar que no solo el personal será evaluado sino que también debe ser capacitado acorde a su desempeño adquirido para que siga fluyendo en su labor diaria en base a su rendimiento pues deberá ser motivado , pues existen muchas maneras de motivación en lo cual la empresa tendrá que ponerse de acuerdo con que elementos serán motivados sus colaborados entre esas hay los incentivos etc.,

Con esto se podrá decir que la empresa se comprometa a dar correctamente sus planes para lograr ser competitivos dentro del mercado y desarrollar la integridad del trabajador, ellos deben tener en cuenta que la evaluación es una parte fundamental de la empresa que les sirve para, medir su desempeño y hacer que tengan un mejor rendimiento. (Bavaresco , 2006)

- La empresa deberá tener un solo método de evaluación que tenga su propio ente encargado estos deben dar su propia aclaración y orientar al personal implementando su apoyo necesario.
- Preparar los materiales necesarios que se determinan en un proceso de evaluación.
- Todo proceso debe ser llevado bajo una responsabilidad, dialogo participación, honestidad, objetividad.
- La empresa deberá retroalimentar el desempeño de sus colaboradores.
- Dejar claro cuáles son los elementos que se deben considerar para que mejoren en sus resultados.
- Desarrollo de una buena gestión humana para poder aplicar los resultados de la evolución del desempeño laboral.
- Aporte en el desarrollo del trabajador.
- Compensaciones
- Capacitaciones
- Reconocimientos

Dependiendo de la gestión de la empresa al momento que ya se haya realizado su debido proceso deberá comprometerse a la mejora de su personal, esto es complementario en la empresa que no solo ayuda al trabajador, sino que aporta mucho valor a la entidad.

A medida que se avanza actualmente las empresas suelen tener más tecnología moderna y eso pues también ayudara a que los empleados se integren más fácilmente a su puesto de trabajo brindándole una facilidad.

Refiriendo a la evaluación del desempeño laboral es claro que se busca una buena rentabilidad y eso pues depende de nuestro propio empeño y esfuerzo por eso existe aquello de evaluar y capacitar al personal y que trabajen con motivación hacia un objetivo ya planteado. Esto contribuye al desarrollo profesional del trabajador obteniendo experiencias y conocimientos de su propio desarrollo. (Biegler, 1980)

La comunicación es muy importante dentro de las organizaciones ya que la evaluación del de desempeño sigue a que la comunicación sea entre jefe y colaboradores que le ayuda a tener una buena relación.

Los procesos de evaluación también sirven para prevenir los problemas y conflictos que existan dentro de la organización ante estos obstáculos se debe motivar al personal brindándole una solución.

Luego, saber cómo actúan los colaboradores, conocer sus expectativas, determinando una decisión adecuada o acorde a la adaptación del colaborador. Con esto podemos conocer su trayectoria y su talento que brinda en la empresa ya que toda empresa desea tener al mejor equipo en su entidad.

En efecto esto es posible, que a medida que se van desarrollando los objetivos del empleado y obtengan un logro, se construye un vínculo favorable dentro de la empresa que le aportara beneficiándola profesionalmente. Así que se seguirá retroalimentando al personal proponiendo un objetivo y que lo pueda alcanzar determinando un futuro del colaborador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

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

El proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

Posteriormente en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instauro la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores.

Estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Más adelante esa información, será 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, surgen

nuevos desafíos y grandes cambios en el ámbito empresarial. El trabajo manual característico de la Revolución Industrial, comienza a ir en detrimento frente al trabajo del conocimiento y en consecuencia la medición del rendimiento de los trabajadores comienza a resultar más compleja.

Para poder medir esta nueva forma de trabajo aparecen varias modalidades de evaluación prevaleciendo finalmente dos de ellas: la basada en competencias y la basada en objetivos.

Sin embargo, el problema de estos procesos radicaba en que ambos estaban basados en un modelo productivo, arraigado en la sociedad industrial que los había visto nacer. La gestión del talento necesita contemplar aspectos más profundos e inmateriales, más allá de la orientación a resultados.

Los entornos colaborativos y las posibilidades de desarrollo de los profesionales, entre otros aspectos, son claves para conseguir el grado de compromiso adecuado del empleado con su tarea, clave para la consecución de los objetivos de la organización. En un nuevo contexto es necesario un Modelo de evaluación sencillo y ameno, que no genere rechazo y que contribuya a facilitar los procesos de formación y aprendizaje de los trabajadores.

El uso de la tecnología permite incorporar todos estos aspectos a unos procesos de evaluación que cada vez son más detallados y complejos. En un mundo globalizado y cada vez más cambiante, estas soluciones tecnológicas permiten entre otros aspectos trabajar online con empleados de todo el mundo y establecer procesos de evaluación homogéneos. Además, facilitan la identificación de los profesionales con alto potencial de desarrollo para fomentar sus habilidades en beneficio de la compañía. También servirán como “alerta temprana” para detectar los riesgos de fuga de talento, así como los posibles conflictos.

Como conclusión cabe plantearse que, si transcurridos todos estos años la evaluación continúa siendo hoy en día un aspecto recurrente, quizás sea porque todavía no haya surgido un modelo ideal que permita reflejar el desempeño de cada empleado. En un contexto como el actual, en el que el hombre ha dejado de ser considerado como una pieza reemplazable en la línea de producción, el capital humano ha pasado a ser fundamental. La necesidad de conocer y desarrollar el talento de las personas es una pieza clave para las empresas y los procesos de evaluación para ser efectivos deben acomodarse a esta nueva realidad. (Hernandez, 2012)

En la actualidad el proceso de evaluación de desempeño que se realiza en el Ministerio no especifica la realidad exacta de las actividades de los servidores, ya que al depender del organismo rector de los Recursos Humanos llamado Ministerio de Relaciones Laborales ex (SENRES), no dispone de una información suficiente lo que no permite satisfacer las necesidades internas de la Dirección de Administración de Recursos Humanos para cumplir con todos los objetivos propuestos.

En la edad media los trabajos se caracterizaban por obtener un diferente modo siendo este otro tipo de clase social y la condición de los mismos es así como las diferentes actividades pasaban de trabajo de los padres de cada uno a los hijos. Una de las características de esta época es el desarrollo del trabajo artesanal. No obstante, en este período no desapareció el interés de los pensadores de la época en el estudio de las potencialidades del hombre en correspondencia con las actividades a desarrollar, así es como Juan Huarte de nacionalidad española presenta su libro el examen de Ingenios, en el cual se valoraba a los seres humanos son diferentes por sus habilidades e inteligencia lo cual se recomienda que deben trabajar por conocer más allá la inclinación que se tiene por cada ser humano con un solo fin de brindar mejoras en el adiestramiento necesario de acuerdo con sus características.

Puentes G, (2009). La evaluación del desempeño laboral en una organización debe ser objetiva, equitativa, oportuna, integral para comprobar la constancia de quienes con espíritu de responsabilidad llevan a cabo sus funciones y como se desempeñan en ellas y ver quienes pues tienen falencias al desempeñar sus funciones.

Con esto cabemos decir que se podrá brindar una mejora acorde a su puesto de trabajo para que puedan generar un mejor rendimiento en sus actividades factible tanto para la empresa como para el colaborador. Esta debe estar enfocada en los logros adquiridos, los obstáculos y las falencias para poder analizar y sacar un criterio que sirva de modelo para futuros planes con el fin de evitar riesgos en el desarrollo de este proceso.

(Alles, 2002)Evaluar el desempeño tiene sus ventajas para los colaboradores ya que el encargado será delegado a realizar una serie de actividades para que pueda delegar a los colaboradores una determinada tarea con el fin de conocer su capacidad y fortalecer su equipo de trabajo. Esto se refiere que será beneficiado la empresa y el colaborador ya que se le otorgará una mejora en su desempeño que le hará crecer profesionalmente.

(Griffin, 2011). Entre métodos de evaluación existen las mediciones objetivas del desempeño estas incluyen la producción real, es decir, las unidades producidas, volumen de ventas, desperdicios, estas mediciones pueden ser un sesgo de oportunidad, quiere decir que unas personas tienen más oportunidad de desempeñarse que otras. Sin embargo, es importante que se de esta evaluación con precisión para el desempeño de cada individuo. Al concluir con las calificaciones se debe tomar en cuenta las dimensiones de desempeño que sean oportunas para el desempeño laboral.

(Griffin, 2011). Describe un concepto sobre la evaluación del desempeño laboral que consiste en la identificación, la medición y gestión del rendimiento humano en las empresas. Con esto se da unas pautas para saber que conlleva estas.

- La identificación pretende determinar las áreas de trabajo que se debe contemplar para medir el rendimiento, y debe basarse en el análisis de puesto de trabajo
- La medición es la realización de juicios por parte de los directivos sobre lo bueno lo malo que ha sido el rendimiento de un empleado fijando criterios de fiabilidad y validez
- La gestión dicha a esto la evaluación del desempeño laboral debe situarse hacia el futuro y a que los trabajadores puedan desenvolver al máximo su potencial en la empresa.

Esto también quiere decir que la evaluación del desempeño de un empleado en relación a su trabajo debe tener la valoración sistemática y periódica realizada por un supervisor o la persona encargada que conozca la evolución del empleado.

Existen muchas características que conlleva a realizar una buena evaluación y proporcionar un desarrollo favorable a la organización entre estas esta:

- El perfeccionamiento a la gerencia
- La medición del rendimiento
- La retroalimentación
- Planificación
- Comunicación y mejora

Existen los enfoques y los criterios entre estos están.

Criterio único:

Representa la medida general o global del desempeño del trabajador

Criterio múltiple:

Consiste en evaluar la puntualidad, compañerismo, cooperación, cantidad de trabajo, dotes etc.,

Hoy en día es importante que se combinen los criterios ya que se debe evaluar ciertas categorías, por lo tanto, es indispensable tomar estos criterios al momento de realizar un proceso de evaluación al personal.

Los enfoques están basados en las conductas y los rasgos del trabajador tales como las características sus acciones físicas y mentales sus aptitudes su personalidad.

Los métodos de evaluación estos deben emplearse.

- Escalas
- Sistemas de comparación
- Listados de verificación

Las escalas:

Consiste en la presentación de criterios de evaluación cómo será el diseño de evaluación que se empleará a los trabajadores.

Los sistemas de comparación:

Es la comparación directa entre los empleados su denominación son hoja o libretas que está sujeto a los criterios únicos del rendimiento.

Listados de verificación:

Son check list donde el evaluador selecciona un enunciado a un puesto de trabajo concreto dependiendo de las respuestas del trabajador.

Objetivos:

- Feedback del rendimiento del empleado
- Obtención de datos directos que amplíen la aplicación de técnicas de evaluación
- Fijación de planes futuros que establezcan los objetivos proyectados y el desarrollo de las carreras

- Dialogo en la toma de decisiones administrativas, aumentos, compensaciones etc.

Esto pues todo lleva una orden se debe realizar bajo la consideración de la empresa al momento de cualquier decisión y que decidan apoyarse mutuamente dentro de la empresa o del plano laboral siendo responsables en su labor ya que esto es un beneficio muy importante que debe llevarse a cabo en ciertos periodos determinados por la empresa.

Ecuador es el único país en la región que reporta una inflación negativa, de -0,09% según el Banco Central del Ecuador. Roberto Estrada, socio de Deloitte, explicó que en este escenario deben tomarse en cuenta otros criterios de evaluación como los crecimientos en ventas y utilidades de la empresa y el desempeño laboral de los empleados. El sondeo también reporta la opinión de los trabajadores. A penas el 20% considera que su retribución salarial está unida a su desempeño y un 11% que son tratados con “respeto y justicia” en temas de remuneraciones. “Está comprobado que al colaborador hay que tratarlo como un cliente más. Crear experiencias significativas y de largo plazo”, subrayó Estrada. Al respecto, el estudio señala que el 78% de las empresas están de acuerdo con que la experiencia del empleado es prioridad.

Antecedentes Referenciales

Trabajo de investigación por Sofía Brazzolotto. Año (2012) de la UST dice: “La importancia de la evaluación de desempeño ha conducido a la creación de varios métodos para juzgar la manera en la que el empleado lleva a cabo sus labores. La mayor parte de estas técnicas constituyen un esfuerzo por reducir los inconvenientes que se evidencian en otros enfoques”. (p.327)

Existe una diferencia en estos proyectos es que en dicho trabajo tratan de la aplicación de evaluación del desempeño laboral por competencias en las organizaciones y en este caso se trata de un proceso de evaluación del

desempeño laboral en el personal de ventas en una organización.

Trabajo de investigación por Juan Jaramillo. Año (2008) dice: “La evaluación del desempeño también puede ayudar a los vendedores a identificar oportunidades para mejorar sus esfuerzos. Los empleados con un historial de ventas defectuoso saben que están haciendo algo mal. Sin embargo, quizá no conozcan el problema y carezcan de estándares objetivos mediante los cuales medir su desempeño”. (p.27)

Esta cita planteada es referente al trabajo de investigación que se realiza ahora ya que habla del proceso de evaluación del personal y aquí se la aplicara al personal de ventas de la empresa IMANPUBLI S.A

Como lo expresa Alles M. AÑO (2002) “evaluar el desempeño laboral no debe verse desde la perspectiva del empleado como un momento de rendir examen si no como una oportunidad de expresarse y mejorar, las empresas que lo logran mejoran en todos los aspectos” (p.21)

Así lo expresa (Levy , 2000) “El análisis del trabajo sirve para describir la naturaleza de las tareas confiadas al personal de las empresas, y precisar características individuales para que se adapten a un puesto de trabajo y saque adelante las funciones que la empresa le confié” (p.17)

Trabajo de Elita Chico. Año (2011). Dice “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y elaborar planes de mejora”. (p.25)

Este trabajo habla sobre un diseño de evaluación al personal de una empresa en general, mientras que en este tema de investigación es casi lo mismo solo que se enfoca solo en el personal de ventas.

Trabajo de investigación de Gabriel Espín dice “La evaluación es quizás el proceso más vital de la formación profesional. Un sistema de evaluación de alta eficacia que le permite orientar de una manera correcta a los diferentes aspectos laborales de un colaborador, Cuando los procedimientos son correctos, los colaboradores pueden confiar en la calidad de su formación”

Este trabajo habla sobre análisis y seguimiento de los resultados de la evaluación del desempeño de la dirección de administración de recursos humanos va de la mano con el proceso de evaluación al personal ya que la empresa también deberá dar seguimiento a sus trabajadores, para así poder ver su rendimiento.

Fundamentación legal

LEY DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 124.- La administración pública se organizará y desarrollará de manera descentralizada y desconcentrada.

La ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos y regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación. Tanto el ingreso como el ascenso dentro del servicio civil y la carrera administrativa, se harán mediante concursos de méritos y de oposición. Solo por excepción, los servidores públicos estarán sujetos a un régimen de libre nombramiento y remoción.

Ley orgánica del servicio publico

CAPÍTULO 6 DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, ley orgánica de servicio público, La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión,

encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Art. 124 de la Constitución Política de la República, en su inciso segundo prescribe, que la ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos, regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación;

Que, el Art. 60 de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público-LOSCCA, publicada en Registro Oficial 16 de 12 de mayo del 2005, determina que el Sistema Integrado de Desarrollo de Recursos Humanos del Servicio Civil está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño.

DEL OBJETO, ÁMBITO, SUSTENTOS Y PRINCIPIOS DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Art. 1.- Objeto. - Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Art. 3.- Del Subsistema de Evaluación del Desempeño. - La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas

programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos.

El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos.

Art. 4.- Finalidad de la Evaluación del Desempeño. - La Evaluación del Desempeño se efectuará sobre la base de los siguientes objetivos:

- a) Fomentar la eficacia y eficiencia de los funcionarios y servidores en su puesto de trabajo, estimulando su desarrollo profesional y potenciando su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales;
- b) Tomar los resultados de la evaluación del desempeño para establecer y apoyar, ascensos y promociones, traslados, traspasos, cambios administrativos, estímulos y menciones honoríficas, licencias para estudios, becas, cursos de capacitación y entrenamiento, cesación de funciones, destituciones, entre otros;
- c) Establecer el plan de capacitación y desarrollo de competencias de los funcionarios y servidores de la organización;
- d) Generar una cultura organizacional de rendición de cuentas que permita el desarrollo institucional, sustentado en la evaluación del rendimiento

individual, con el propósito de equilibrar las competencias disponibles del funcionario o servidor con las exigibles del puesto de trabajo; y,

e) Cohesionar el sistema de gestión de desarrollo institucional y de recursos humanos bajo el concepto de ciudadano usuario. El subsistema de evaluación del desempeño se transforma en mecanismo de retroalimentación para los demás subsistemas de administración de recursos humanos.

DE LOS ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 6.- De las responsabilidades. - El apropiado manejo y administración del Subsistema de Evaluación del Desempeño requiere de la asignación de responsabilidades que avalen los resultados esperados por cada institución y sus servidores.

Art. 8.- Jefe inmediato. - Le compete lo siguiente:

- a) Ejecutar las políticas, normas y procedimientos de evaluación del desempeño;
- b) Establecer el nivel óptimo del perfil de desempeño (efectividad), en coordinación con la UARHs institucional, el que deberá estar alineado a los objetivos estratégicos de la institución y productos y servicios de cada unidad o proceso interno; incluido el de los servidores que se encuentran en período de prueba;
- c) Evaluar el desempeño del personal a su cargo de acuerdo al plan y cronograma elaborado por la UARHs institucional;
- d) Tomar decisiones y acciones de retroalimentación continua de los niveles de desempeño obtenidos por los funcionarios y servidores con relación a los niveles esperados;
- e) Dar a conocer al personal e implementar los cambios necesarios para el mejoramiento de los niveles de rendimiento de sus funcionarios y servidores, como efecto de los resultados obtenidos a través de la

evaluación del desempeño; y,

f) Evaluar el período de prueba en casos de ingresos por concursos de oposición y merecimientos.

REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA

CAPITULO VI DE LA CAPACITACIÓN.

Art. 31.- La empresa de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme a un plan de Capacitación que será elaborado por la Gestión de la Gerencia o directivos de la empresa.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Proceso de evaluación: El proceso de evaluación implica la información, comprensión y aplicación de las definiciones, propósitos y funciones de la evaluación educativa, así como de las metodologías de investigación básicas como las mencionadas con anterioridad, para lo cual es fundamental su estudio previo y a conciencia.

Según (Stufflebeam, 2011) el proceso de evaluación, Es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil descriptiva del valor y mérito de las metas la planificación la realización y el impacto de un objeto determinado con el fin de ser guía para la toma de decisiones solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados.

Personal de ventas: Es el elemento más importante de las ventas personales porque permite establecer una comunicación directa y personal con los clientes actuales y potenciales de la empresa, y, además, porque tiene la facultad de cerrar la venta y de generar y cultivar relaciones personales a corto y largo plazo con los clientes.

Brossi (1989). Una forma de vender productos o brindar un servicio a través de un canal de distribución estos vendedores directos reciben compensaciones en forma de comisiones por ventas

Definiciones conceptuales

Falencias:

Falencia proviene de latín fallentis en su incorporación en DRAE en el siglo XVIII falencia se definió como error o engaño. También se definió como deficiencia de funcionamiento, desde el latín arcaico con testimonios en plauto el verbo se usa con el valor de engañarse o equivocarse o estar en un error en definitiva procede de alguna mala acción.

Constancia:

La constancia es aquella que tiene dos acepciones, pero el significado principal de esta es el valor y que cualidad es la que tiene cada una de los seres humanos con respecto a sus perspectivas en el cual se determina el propósito y la decisión.

Desempeño:

Este significado se denomina cual es el grado en el cual se desenvuelven en el cual una empresa tiene un fin con respecto a lo esperado. Es así que se pone como ejemplo, el colaborador de una empresa tiene desempeño en las funciones de ser laborioso, en una organización puede existir un buen o malo desempeño por parte de los seres humanos esto depende mucho de la calidad de los servicios que brindan con respecto a las funciones.

Mejora:

Se denomina mejora a las acciones con un efecto de mejorar siendo estos los verbos en el cual se procede etimológicamente del latín MELIORARE esto es a su vez que un adjetivo MELIOR tiene como significado MEJOR.

Criterios de evaluación:

Son el conjunto de puntos a evaluar dentro del comportamiento y el rendimiento de un empleado con respecto a un tema en específico. Se pasa a través de una serie de facetas que ayudarían a observar de manera objetiva el conocimiento del empleado.

Enfocar:

Este significado se refiere a los diferentes puntos que existen y en los cuales se observan como es la situación o como la determinan. Es así como se observa del enfoque empirista este se basa en experiencias con un enfoque racional este se centra en la razón o en pensamientos.

Rendimiento:

Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el **trabajo** (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica).

Ventas:

la Real Academia Española, define a la venta como "la acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden. Contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado"

La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

Métodos:

Este significado proviene de un eje de varias estrategias con herramientas en las cuales son utilizadas para un propósito u objetivos, esta palabra es la representación de un instrumento en las cuales se realizan muchas obras que a menudo se realizan. en cualquier proceso siempre se necesita de un

método para que este se cumpla.

Producción:

Es aquella que proviene del latín de PRODUCCION en la cual mencionan que es una acción que se lleva a cabo mediante generar, este objetivo es producido de un modo mediante el cual estas se realizan en un proceso de sumar los productos que existen en un suelo de la organización.

Sesgo:

Un sesgo cognitivo es una característica en particular de un sujeto, que incide en el procesamiento de la información y que forma lo que se conoce como prejuicio cognitivo (la clase de distorsión que afecta el modo de percibir

Plan de trabajo:

Todo plan es un conjunto sistemático de actividades que se lleva a cabo para concretar una acción. De esta manera, el plan tiende a satisfacer necesidades o resolver ciertos planes.

Un plan de trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. Como instrumento de planificación, el plan de trabajo establece un cronograma, designa a los responsables y marca metas y objetivos.

Comparativas:

Esta se centra en varios aspectos físicos en las cuales pueden ser actividades simbólicas en varios modos estas suelen ser subjetivas con un solo número de variables estas suelen ser altas pero no son permitidas de acceso a ellas.

Perfiles:

Es la descripción clara de un conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Modelo productivo:

Es una forma de producción de subjetividades de reproducción del poder y de sus cadenas de dominación/resistencia, ligado a las relaciones sociales de producción, la extracción de plusvalía y la generación de un trabajo excelente, también se escribió que estos se exponían al socialismo científico argumentando la inevitabilidad histórica del conflicto revolucionario entre el capital y el trabajo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Nombre de la empresa

“IMAMPUBLI S.A”

La empresa **IMAMPUBLI S.A** fue creada el 7 de diciembre del 2017. Con un capital suscrito de \$800 dólares.

✓ **Objeto social**

Representación de medios de difusión de venta de tiempo y espacio en diferentes medios de difusión interesados en la obtención de anuncios y publicidad.



✓ **Misión**

IMANPUBLI S.A principal empresa en el Ecuador especializada en la comercialización de medios, representamos comercialmente a los principales medios de cada provincia del país.

✓ **Visión**

Ser una empresa altamente capacitada para poder brindar a nuestros clientes los mejores enfoques publicitarios que requieran con la intención de mejorar sus ventas, representamos comercial y profesionalmente en las dos ciudades Guayaquil y Quito.

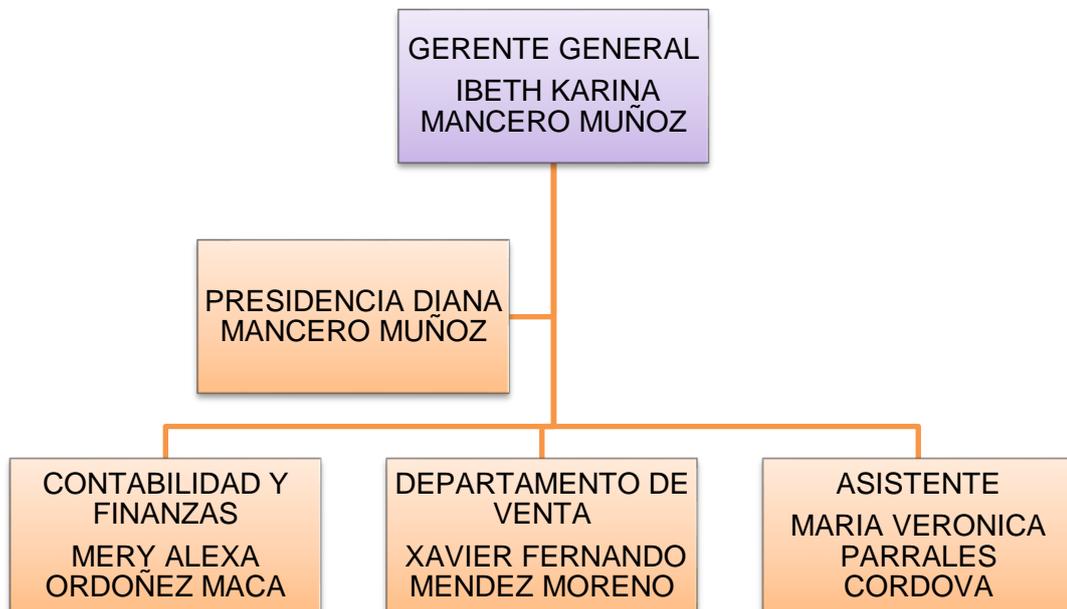
✓ **Clientes, proveedores y competidores**

Clientes potenciales: (Confidencial)

✓ **Principales productos**

La empresa Imanpubli S.A, ofrece servicios de publicidad y estudios de mercado, estudios sobre las publicidades de comercialización (mercados potenciales).

Gráfico 1. Estructura Organizativa



Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin

Cuadro -2. Recursos Humanos: Cuadro de colaboradores

Cargo	Nombres y apellidos
Gerente general	Ibeth Karina Mancero Muñoz
Presidente	Diana Mancero Muñoz
Contadora	Mery Alexa Ordoñez Maca
Supervisor de ventas	Xavier Fernando Méndez Moreno
Asistente de ventas 1	María Verónica Parrales Córdoba
Asistente de ventas 2	José Carlos Perero Moncada
Asistente de ventas 3	Jean Carlos Peña Osorio
Asistente de ventas 4	Margarita Ordoñez Peláez
Asistente de ventas 5	Carolina Hernández soto
Asistente de ventas 6	Mercedes Martínez Cortez
Asistente de ventas 7	María Medina Pérez

Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfico : Se utiliza texto, libros, internet en los últimos 5 años.

De Campo : Se da en el lugar de los hechos, conversación con la comunidad.

Experimenta I: Cuando se hace en un laboratorio.

Cualitativo : Centrada en la fenomenología y comprensión.

Cuantitativa : Se utiliza estadísticas, tablas Excel, etc.

En este proyecto se va a utilizar los siguientes diseños de investigación: bibliográfico y de campo.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva.

Según (Fidias, 2012, pág. 24) **define a la investigación descriptiva como** “**caracterización de un hecho, fenómeno, sujeto o grupo, con la finalidad de constituir su organización o conducta.**”

Se utilizó la investigación descriptiva porque mediante este método nos permitirá conocer particularmente las características del problema presentado en la empresa Imanpubli S.A basado a las falencias que existen entre la evaluación del desempeño laboral, en el personal de ventas con la finalidad de establecer la solución y conducta de los mismos.

Investigación Explicativa

Según (Fidias, 2012, pág. 26) indica que la investigación explicativa Por tanto los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos mediante la prueba de una hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”

Se aplicó la investigación explicativa ya que una vez que se ha conocido las características del problema en particular se deberá especificar el porqué de la relación de las variables proceso de evaluación y personal de ventas; por tanto, también permitirá conocer el impacto que ha originado el problema suscitado en la organización.

Investigación Correlacional

Según (Hernández Sampieri, 2014, pág. 93) afirma que la investigación correlacional tiene como finalidad “Conocer es decir se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, su utilidad principal es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra variables vinculadas”

Se efectuó la investigación correlacional, porque mediante este estudio permitirá medir y evaluar las relaciones que existen entre las variables proceso de evaluación y personal de ventas de la empresa Imampubli S.A, con la finalidad de conocer el grado de relación y comportar dichas variables.

De los cuales escogeré:

Cuadro 3 Tipos de Investigación

Explicativo	Descriptivo
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el desempeño laboral de acuerdo al puesto, en este caso al personal de ventas• Utilizar una adecuada herramienta de evaluación, que constará de un formulario y un instructivo.	<ul style="list-style-type: none">• Se debe evaluar de forma justa y objetiva• El éxito de un programa de evaluación depende de su inversión en capacitación y entrenamiento a los empleados.

Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin.

Población y muestra

Población: (Pineda, 1994) lo expresa así **“Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros”**.

Población finita: Es la que se puede contar y que conocemos el número exacto que la integran.

Población infinita: Es la que no se puede contar.

Cuadro 4**Población**

Características	Cantidad
Gerente	1
Presidente	1
Contadora	1
Departamento de ventas	1
Asistentes de ventas	7
Total	11

Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin.

Muestra: Cuando la población objeto de estudio es muy extensa, como lo es, en el caso de la Cámara de Comercio e Industria del estado Mérida, se procedió a tomar una muestra que lo represente. A este respecto, (Bavaresco , 2006), refiere que “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”. (p. 92)

Tipo de muestra**Muestreo Probabilístico**

Muestra estratificada: Según como lo indica (Latorre R. , 2003) Este muestreo se utiliza cuando la población está constituida en estratos o conjuntos de la población homogéneos con respecto a la característica que se estudia.

Muestra no estratificada: Así lo expresa (Bavaresco , 2006) Nos brinda a todos los individuos las oportunidades.

Muestra de racimos: según como lo expresa (Latorre M. , 2013) Se reducen costos, tiempo y energía al considerar que muchas veces nuestras unidades de análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en

determinados lugares físicos o geográficos a los que denominamos racimos.

Muestra tómbola: (Hernández Sampieri, 2014) Expresa que, consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población, del uno al número N. Después se hacen fichas o papeles, uno por cada elemento, se revuelven en una caja y se van sacando n número de fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformarán la muestra

Muestreo NO PROBABILISTICO

Muestreo NO PROBABILISTICO por conveniencia:

Es la cual el que realiza la investigación constituye a toda la población, con el fin de realizar más efectiva dicha investigación.

Muestreo por juicio. - El indagador usa este juicio con un solo fin de seleccionar a los sujetos correctos.

Métodos Y Técnicas De Investigación

De los cuales escogeré métodos teóricos entre ellos: método científico, método heurístico y análisis síntesis

Cuadro 5 Métodos teóricos

Métodos		
Científico	Heurístico	Análisis
serie ordenada de procedimientos	incluye cinco pasos: Identificar , presentar, explorar, avanzar, lograr	Se emplea para conocer mejor los objetos

Elaborado por: Canales Quinto Joselyn Marilin.

Técnicas e instrumentos

Encuesta.- “Es un método estratégico que puede realizarse de manera oral o escrita cuya finalidad es obtener información sobre el tema de interés planteado y los cuales participan en dicha encuesta los sujetos seleccionados en la muestra “Según (Fidias, 2012, pág. 72).

CAPÍTULO IV

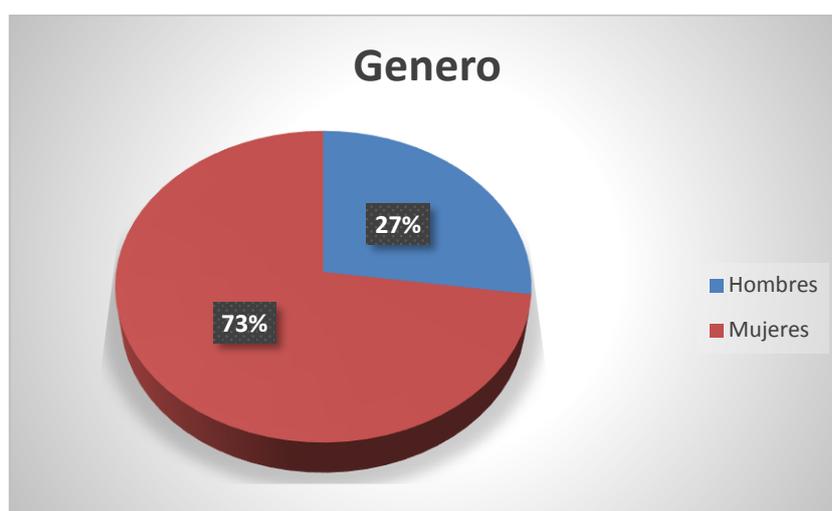
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo mediante el análisis crítico se analizó e interpretaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A.

Cuadro N°7 Género

Hombres	3	27%
Mujeres	8	36%
Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales



Elaborado Por: Joselyn Canales

Análisis: Con respecto al género de los colaboradores encuestados podemos observar que el 73% son colaboradoras mujeres mientras que el 27% son colaboradores hombres.

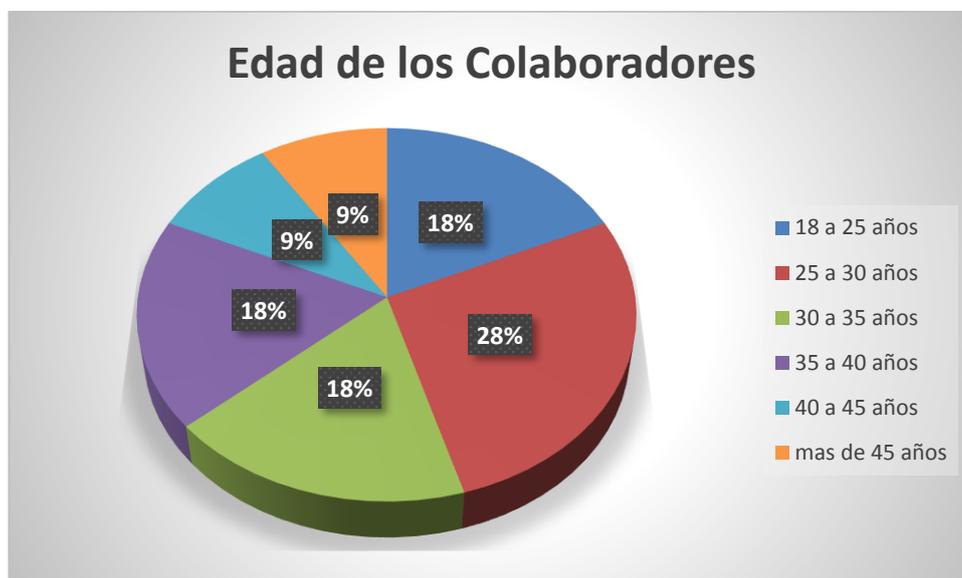
Interpretación: Esto nos indica que en la organización IMANPUBLI S.A. los colaboradores del departamento de ventas se conforman más por colaboradores mujeres que hombres.

Cuadro N°8 Edad de los Colaboradores

Edad	18 a 25 años	2	18%
	25 a 30 años	3	27%
	30 a 35 años	2	18%
	35 a 40 años	2	18%
	40 a 45 años	1	9%
	mas de 45 años	1	9%
	Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales

Gráfico N°3 Edad de los Colaboradores



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

La edad de los encuestados nos indica que el 28% se compone por colaboradores de edad de 25 a 30 años ,el 18% de 30 a 35 años, el 18% de 35 a 40 años, el 18% de 18 a 25 años el 9% de 40 a 45 años y el 9% de mas de 45 años.

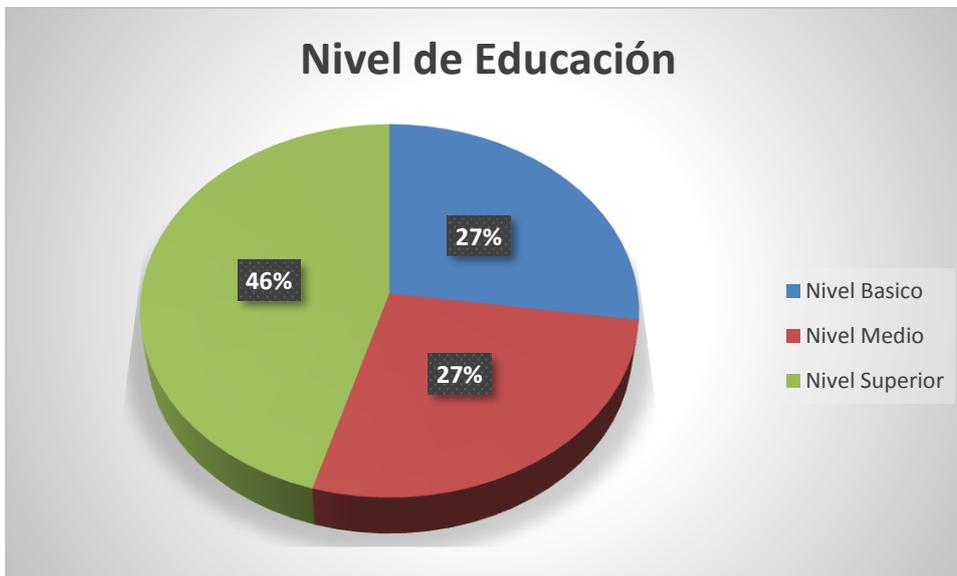
Interpretación:Esto nos indica que el personal que labora en la empresa perteneciente al departamento de ventas esta conformado por edades en las cuales puedan desempeñar sus responsabilidades con responsabilidad.

Cuadro N°9 Nivel de Educación de los Colaboradores

Nivel de Estudios	Nivel Básico	3	27%
	Nivel Medio	3	27%
	Nivel Superior	5	45%
	Total	11	100%

Elaborado por: **Joselyn Canales**

Grafico N° 4 Nivel de Educación de los Colaboradores



Elaborado por: **Joselyn Canales**

Análisis:

El nivel de educación de los encuestados podemos visualizar que el 46% tiene nivel superior, mientras que el 27% tiene nivel medio y el 27% tiene nivel básico.

Interpretación. - Esto quiere decir que la mayoría del personal de venta que conforma la empresa Imanpubli S.A solo tiene un nivel superior de estudio, por tanto, debe mejorar su nivel académico pero muy poco.

1. ¿Antes de trabajar en la empresa Imanpubli S? ¿A, usted ha prestado su servicio a otra compañía?

Cuadro N° 10 Experiencia de Trabajo

Experiencia Laboral	SI	5	45%
	No	6	55%
	Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales

Gráfico N°5 Experiencia de Trabajo



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

Con respecto a la experiencia laboral de los encuestados podemos notar que el 55% no tiene experiencia mientras que el 45% si ha obtenido experiencia laboral.

Interpretación:

Nos indica que la mayoría del personal de ventas no posee experiencia laboral.

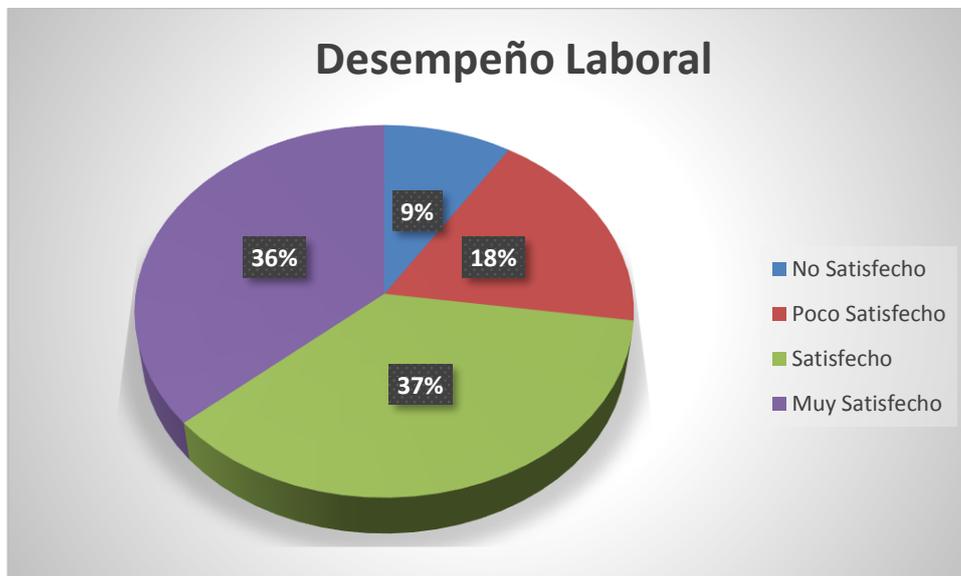
2. ¿Usted considera satisfactorio el desempeño laboral que ha llevado a cabo en la empresa Imanpubli S? ¿A, en función a las actividades asignadas?

Cuadro 11 Desempeño Laboral

Desempeño de Trabajo	No Satisfecho	1	9%
	Poco Satisfecho	2	18%
	Satisfecho	4	36%
	Muy Satisfecho	4	36%
	Total	11	100%

Elaborado por: **Joselyn Canales**

Gráfico N°6 Desempeño Laboral



Elaborado por: **Joselyn Canales**

Análisis:

Con respecto al desempeño laboral de los encuestados es que el 37% es satisfecho , el 36% muy satisfecho, el 18% es poco satisfecho y el 9% es no satisfecho.

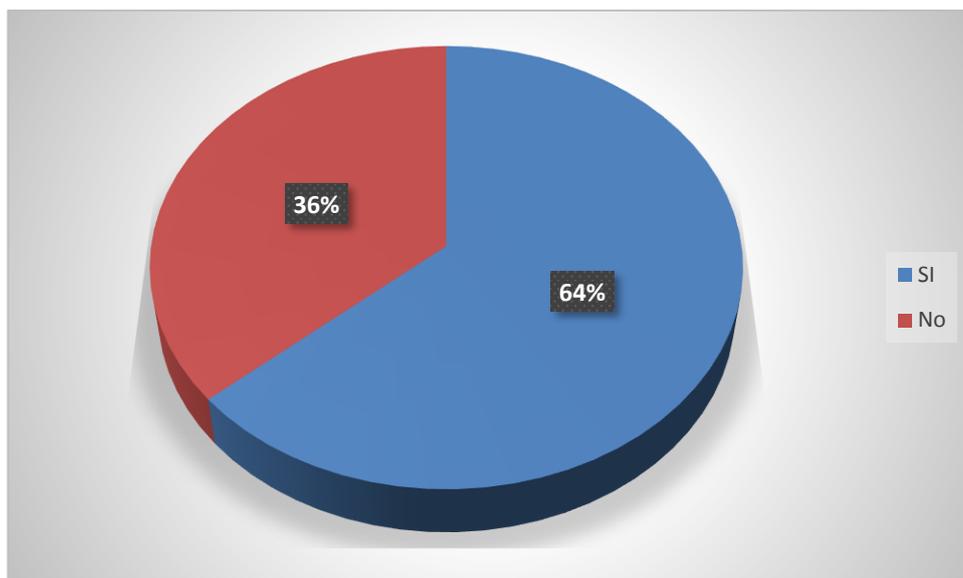
Interpretación. - Esto quiere decir que el personal de ventas integrado a la empresa ha tenido un satisfactorio desempeño laboral.

3. ¿Cree usted que la empresa necesita diseñar un proceso de evaluación de desempeño?

Cuadro 12 Diseñar proceso de evaluación de desempeño

SI	7	64%
No	4	36%
Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

Necesita diseñar un proceso de evaluación de desempeño obtenemos un 64% que manifiestan que si se debe diseñar tal proceso y solo un 36% consideran que no.

Interpretación. - Esto quiere decir que la mayor parte de colaboradores consideran que la empresa si necesita diseñar un proceso de evaluación de desempeño.

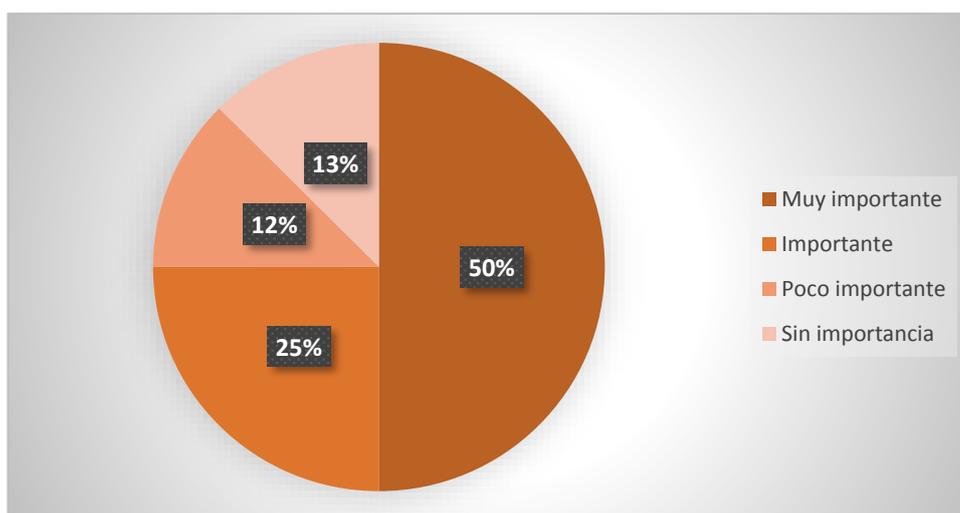
4. ¿Usted considera importante que la empresa se enfoque en el diseño de un proceso de evaluación de desempeño laboral para el personal de ventas?

Cuadro 13

Muy importante	4	50%
Importante	2	25%
Poco importante	1	12%
Sin importancia	1	13%
Total	8	100%

Elaborado por la autora

Gráfico 2 Importancia del diseño de evaluación de desempeño laboral



Elaborado por: **Joselyn Canales**

Análisis. - Pertinente a la importancia que debe tener la empresa en el enfoque del diseño del proceso de evaluación de desempeño laboral para el personal de ventas obtenemos un 50% que lo consideran muy importante, un 25% piensan que importante, otro 13% lo cree sin importancia y un 12% consideran poco importante.

Interpretación. - En general, el personal de venta considera de gran importancia el diseño del proceso de evaluación de desempeño ya que mejorará su rendimiento de las diversas funciones asignadas.

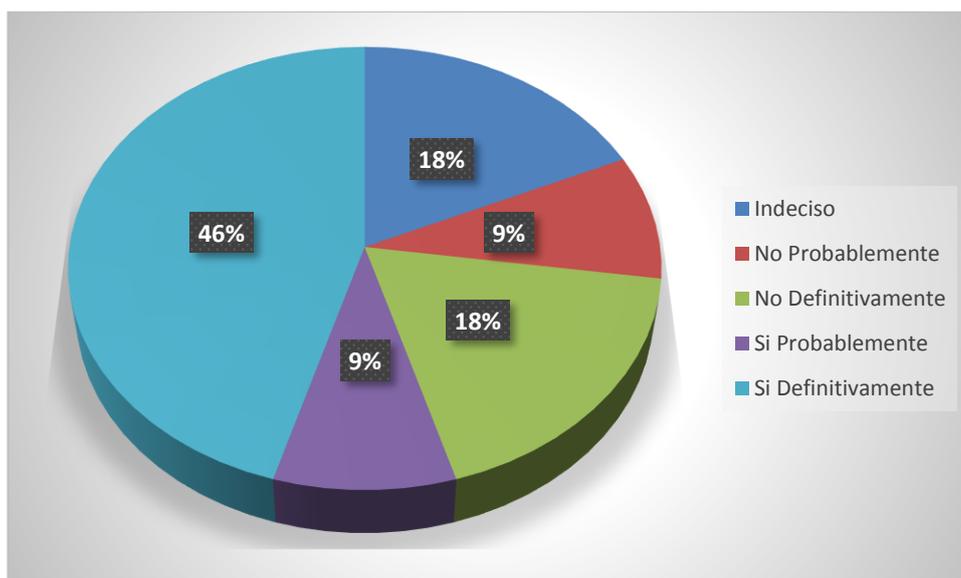
5.¿Una vez que se ejecute el diseño de un proceso de evaluación de desempeño laboral, el personal de venta incrementara su nivel de desempeño en la empresa?

Cuadro N° 14 El incremento del nivel de desempeño de los colaboradores del departamento de ventas

Nivel de desempeño	Indeciso	2	18%
	No Probablemente	1	9%
	No Definitivamente	2	18%
	Si Probablemente	1	9%
	Si Definitivamente	5	45%
	Total	11	100%

Elaborado por la autora

Gráfico N°9 El incremento del nivel de desempeño de los colaboradores del departamento de ventas



Elaborado por Joselyn Canales

Análisis: Pertinente a que una vez que se ejecute el diseño de un proceso de evaluación de desempeño laboral, incrementara el desempeño del personal de venta el 46% responden que si definitivamente el 18% indeiso el 18% No definitivamente el 9% si probablemente el 9% no probablemente.

Interpretación. - Esto quiere decir que incrementará el desempeño del personal de venta de la empresa Imanpubli S.A, una vez que se ejecute el diseño de un proceso de evaluación de desempeño laboral.

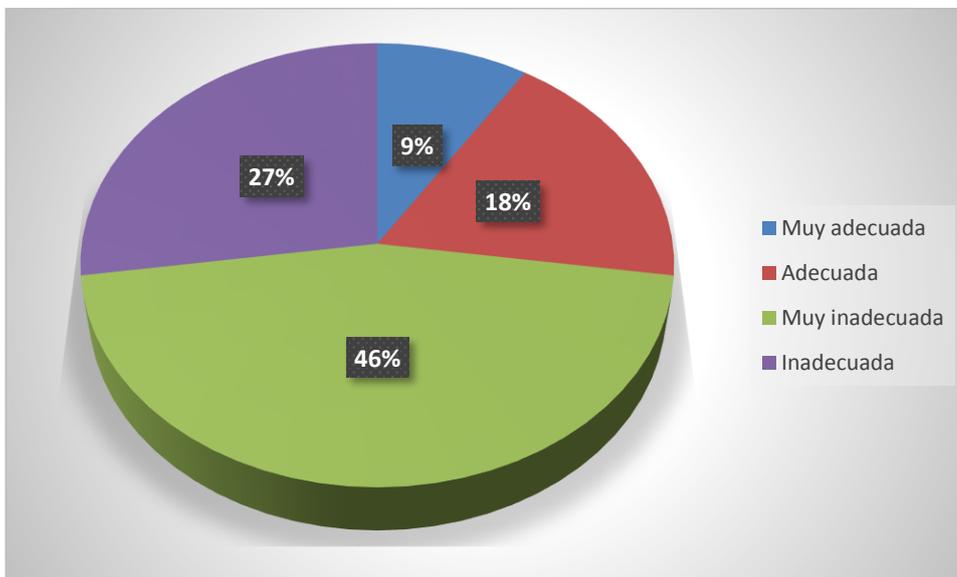
6. ¿Es adecuada la atención y el trato que recibe usted, de los directivos de la empresa Imanpubli S.A?

Cuadro 15 Adecuada atención y trato hacia el personal de ventas

Muy adecuada	1	9%
Adecuada	2	18%
Muy inadecuada	5	45%
Inadecuada	3	27%
Total	11	100%

Elaborado por: **Joselyn Canales**

Gráfico N°10 Adecuada atención y trato hacia el personal de ventas



Elaborado por: **Joselyn Canales**

Análisis. –

Pertinente a la adecuada atención y trato que reciben el personal de venta de los directivos obtenemos un 46% que es muy inadecuada el 27% inadecuada el 18% adecuada el 9% muy inadecuada.

Interpretación:

Nos indica que los directivos deberán mejorar la atención y trato hacia su personal de venta para mejorar el ambiente laboral.

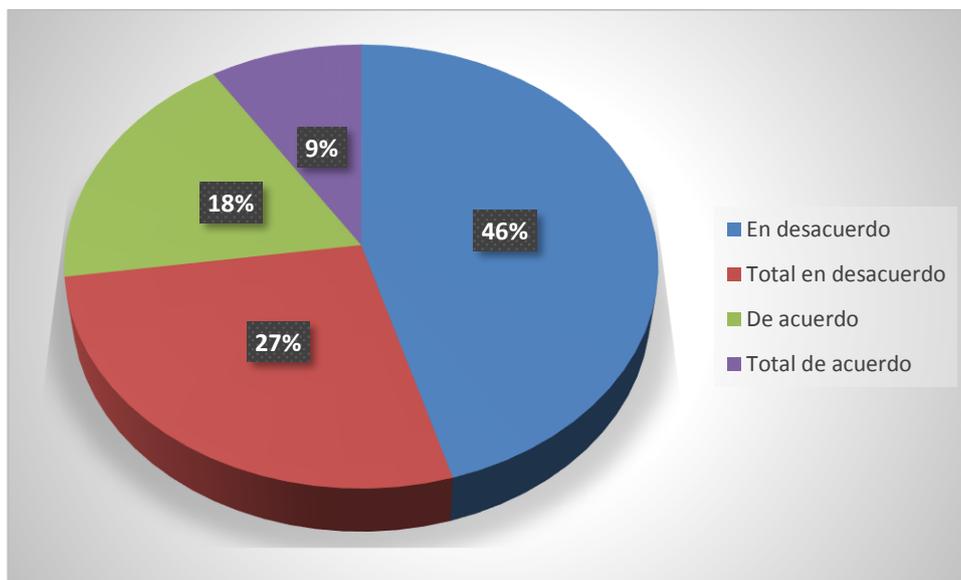
7. ¿El personal de ventas integrado en la empresa Imanpubli S.A, es el idóneo?

Cuadro 16 Personal de ventas

En desacuerdo	5	45%
Total en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	2	18%
Total de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales

Gráfico N°11 Personal de ventas



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

Con respecto al personal que labora en el departamento de ventas es idóneo obtuvimos resultados de el 46% en desacuerdo el 27% total desacuerdo el 18% de acuerdo el 9% total de acuerdo.

Interpretación:

Nos indica que la empresa no a realizado la integración de un personal de venta eficiente por lo cual no tienen un buen desempeño en la empresa.

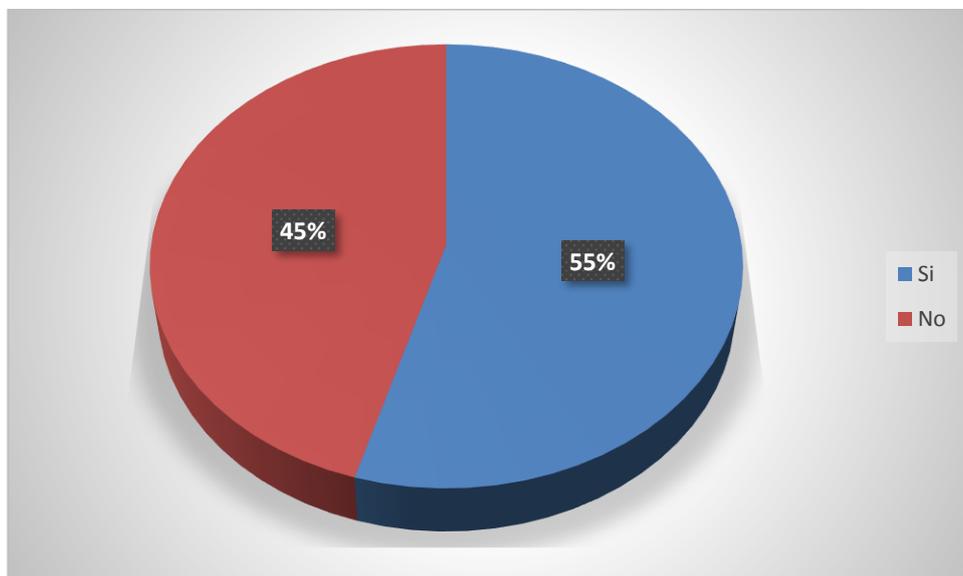
8. ¿Cree usted que capacitando al personal de ventas incrementará su nivel de desempeño laboral?

Cuadro 17 Capacitación al personal de ventas

Si	6	55%
No	5	45%
Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales

Gráfico N°12 Capacitación al personal de ventas



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

Nos indica que el personal capacitado de ventas incrementara su nivel del 55% contestaron que si y el 45% indicaron que no.

Interpretación:

La empresa Imanpubli S.A, deberá capacitar a su personal de ventas para incrementar su nivel de desempeño laboral.

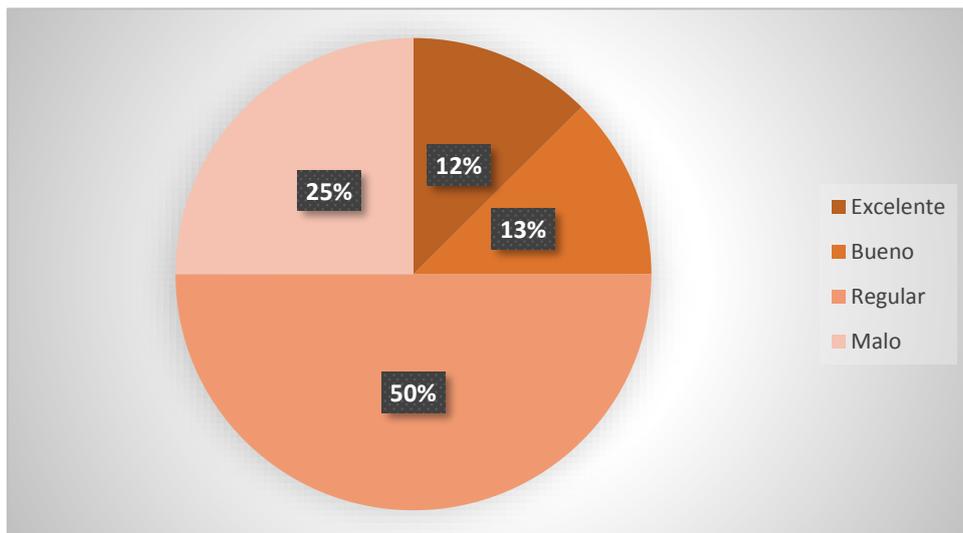
9. ¿Cómo es el rendimiento del personal de ventas?

Cuadro 18 Rendimiento del personal de ventas

Excelente	1	13%
Bueno	1	13%
Regular	4	50%
Malo	2	25%
Total	8	100%

Elaborado por la autora

Gráfico 3 Rendimiento del personal de ventas



Elaborado por la autora

Análisis. - Pertinente al rendimiento del personal de ventas obtenemos un 50% que consideran que tienen un rendimiento regular, un 25% con rendimiento malo, otro 13% creen que es bueno su rendimiento y finalmente un 12% que manifiestan que su rendimiento es excelente.

Interpretación. - Esto quiere decir que el rendimiento que tiene el personal de ventas no ha sido favorable para la empresa.

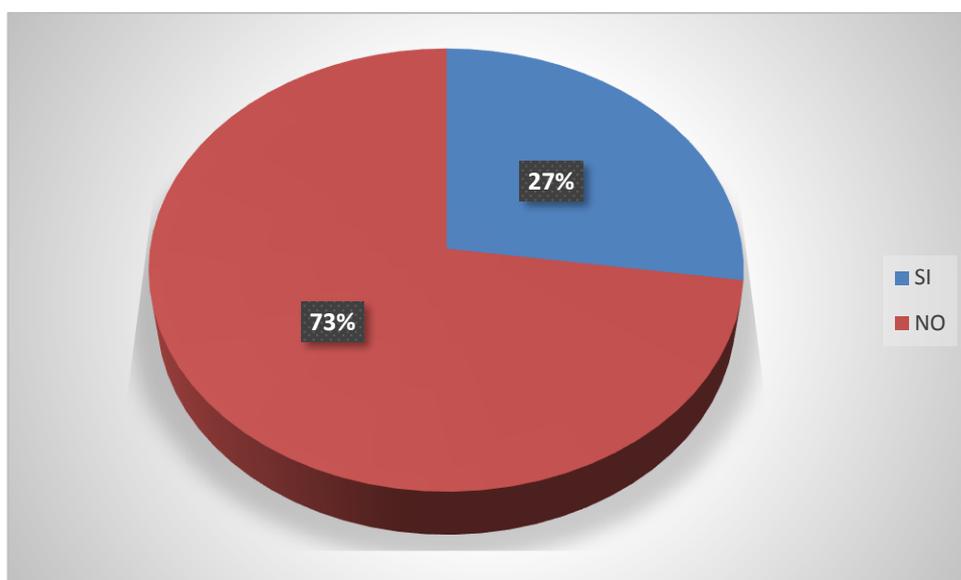
10.- ¿La empresa Imanpubli S.A, aplica plan de incentivos para su personal de ventas?

Cuadro 19 Plan de incentivos para el personal de ventas

SI	3	27%
NO	8	73%
Total	11	100%

Elaborado por: Joselyn Canales

Gráfico N° 14 Plan de Incentivos



Elaborado por: Joselyn Canales

Análisis:

En la empresa Imanpubli S.A, aplica plan de intensivos para su personal de ventas obtenemos un 73% que manifiestan que no aplica ningún plan de intensivo y un 27 % consideran que sí.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa deberá aplicar un plan de intensivos con la finalidad de motivar al personal de ventas a incrementar la efectividad de sus actividades.

PLAN DE MEJORA

Objetivo: Desarrollar un proceso de evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de ventas de la organización IMANPUBLI S.A.

Cuadro 20

N°	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
1	Diseñar un proceso de evaluación de desempeño laboral para el personal de ventas	La empresa Imanpubli S.A no cuenta con ningún proceso para evaluar el desempeño de sus colaboradores	Considerando métodos y estableciendo los materiales necesarios para llevar a cabo las evaluaciones.	Una vez que los directivos hayan aprobado la propuesta para realizar el diseño para el proceso de evaluación de desempeño.	Directivos de la empresa Imanpubli S.A	En la empresa Imanpubli S.A	10
2	Evaluar el desempeño del personal de ventas	La empresa no realiza evaluaciones de desempeño al personal de venta.	Evaluando semestralmente sus cualidades, contribución del trabajo encomendado y potencial que mantiene en la efectividad de sus actividades utilizando métodos y herramientas.	En el transcurso del año.	Supervisor de ventas.	En la empresa Imanpubli S.A	10

3	Realizar capacitaciones al personal de ventas	La empresa necesita tener personal con un alto nivel competitivo para maximizar la productividad y eficiencia.	Efectuando capacitaciones trimestrales.	En el transcurso del año.	Capacitador profesional	En las instalaciones de la empresa Imanpubli S.A.	\$720
4	Aplicar plan de intensivos, compensaciones y reconocimientos para el personal de ventas.	Los colaboradores encuestados manifiesta que la empresa no emplea ningún plan de incentivos reconociendo su excelente trabajo.	Serán beneficiados de este plan de incentivos solo los colaboradores que hayan cumplido con el número de ventas establecidas.	Una vez al mes.	Participan el personal de ventas.	En las instalaciones de la empresa Imanpubli S.A.	\$150

Elaborado por la autora

Cuadro 21
CRONOGRAMA

Actividades	2018												
	Mayo				Junio				Julio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Diseñar un proceso de evaluación de desempeño laboral para el personal de ventas	x	x	x	x									
2. Evaluar el desempeño del personal de ventas					x								
3. Realizar capacitaciones al personal de ventas						x				x			
4. Aplicar plan de intensivos, compensaciones y reconocimientos para el personal de ventas.										x	x	x	x

Elaborado por la autora

Objetivo: Capacitar al personal de ventas en el desempeño laboral.

Cuadro 22
CAPACITACIÓN

PLAN DE

Temas	Fecha/hora	Lugar	Facilitadores	Materiales
<ul style="list-style-type: none"> Personalidad y cumplimiento del vendedor 	La semana de junio 2018 Jueves y viernes 8am a 10am	Sala de reuniones de la empresa	Dr. Molina Carlos Antonio	Lapiceros Carpetas Hojas proyector
<ul style="list-style-type: none"> Empoderamiento laboral 				
<ul style="list-style-type: none"> Inteligencia emocional 	La semana de julio 2018 Jueves y viernes 8am a 10am		Dr. Molina Carlos Antonio	
<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de cierre de ventas y negociación 				

Elaborado por la autora

Cuadro 23**Recursos Económicos**

Ingresos	Egresos	Costo
\$890	1. Diseñar un proceso de evaluación del desempeño laboral	10
	2. Evaluar el desempeño laboral en el personal de ventas	10
	3. Realizar capacitaciones al personal de ventas	\$720
	4. Plan de incentivos y compensaciones reconocimiento del personal	\$150
Total		\$890

Elaborado por la autora

Conclusiones

- ✓ El diagnóstico del desempeño laboral que tiene el personal de ventas no es satisfactorio.
- ✓ Se capacito al personal de ventas satisfactoriamente.
- ✓ El personal de venta está integrado por más mujeres que hombres.
- ✓ La mayoría de colaboradores no tienen experiencia laboral.
- ✓ La empresa no cuenta con un diseño de proceso de evaluación de desempeño laboral.
- ✓ El personal de ventas que integra en la empresa no tiene el adecuado nivel de estudio lo cual afecta al desarrollo de sus actividades.
- ✓ La empresa no realiza evaluaciones de desempeño laboral.
- ✓ La atención y trato que reciben los colaboradores de los directivos no es el adecuado.
- ✓ La empresa no aplica ningún plan de incentivos para sus colaboradores.

Recomendaciones

- ✓ Diseñar un proceso de evaluación de desempeño laboral para el personal de ventas.
- ✓ Evaluar al personal de venta mediante una medición metódica, neutral y sistémica la conducta y desarrollo profesional, para conocer como mejora su rendimiento en la empresa.
- ✓ Los colaboradores deberán mejorar su desempeño laboral para poder permanecer en la empresa.
- ✓ Crear lazos de comunicación entre directivos y colaboradores.
- ✓ Los directivos deberán mejorar la atención y trato hacia los colaboradores para un buen ambiente laboral.
- ✓ Realizar capacitación al personal de ventas.
- ✓ Aplicar plan de incentivos, compensaciones y reconocimientos para el personal de venta.

Bibliografía

- Alles, M. (2002). Desempeño por Competencias Evaluacion 360°. Madrid,España: Granica S.A.
- Ansoff, H. I. (2016). Estrategias de innovacion . Mexico: Harvard. .
- Armando, F. V. (2009). Control de la calidad total. En F. V. Armando, Control de la calidad total (pág. 48). mexico: MacGrawhill.
- Bavaresco , d. (2006). Etapas de Diseñode investigación-Marco Metodológico. Madrid-España: Rialp S.A.
- Biegler, J. (1980). La entrevista Psicologica . En B. J., La entrevista psicologica (pág. 256). Mexico: Departamento de Psicologia .
- Castellanos, A. (2012). Diseño de un sistema logistico de planificacion de inventarios para aprovisionamiento. Colombia : Ceac.
- Cruz, G. L. (2014). Metodologia de Investigacion . Colima: Universidad multitecnica profesional .
- Fidias G, A. (2012). El proyecto de la investigación: Introduccion a la metodología científica (6a ediccion ed.). Caracas: Episteme,C.A.
- Griffin, R. (2011). Administracion- Evaluacion del desempeño. Mexico: Cengage Learning S.A.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodologia de la investigacion . Mexico: McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S. y. (2012). Fundamentos de Gestiobn empresarial, enfoque basado en competencias. Mexico: McgrawHill .
- Latorre, M. (2013). Medologia.Estrategias y Tecnicas Metodológicas. Lima-Perú: Biblioteca Nacional de Perú.
- Latorre, R. (2003). Investigación Educativa-Fundamentos Y Medología. Barcelona-España: Labor,Barcelona.
- Levy , C. (2000). Evaluación del Personal. Madrid-España: Diaz de Santos.
- Pineda, E. (1994). Metodologia de la investigación,Washinton D.C:Organizacion Panamericana de la Salud.
- Stufflebeam,D.(Octubre de 2011).
entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com. Obtenido de
<http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/215-daniel-stufflebeam.html>

Definición ABC. (2008) Red Onmidia LTDA. Sao Paulo, Brasil. de habla hispana, de países como España, México, Venezuela y Argentina.

Editorial definición MX. (2014). Desempeño, Ciudad de México
URL: <https://definicion.mx/desempeno/>.

<https://www.significados.com/constancia/>

<https://deconceptos.com/general/mejora>

<https://deconceptos.com/general/enfoque>

<http://conceptodefinicion.de/metodo/>

<https://www.significados.com/plan-de-trabajo/>

Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). Definición de rendimiento
(<https://definicion.de/rendimiento/>)

Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). Concepto de producción
(<https://definicion.de/produccion/>)

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2009). Definición de escala
(<https://definicion.de/escala/>)

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2010). Definición de fijación
(<https://definicion.de/fijacion/>)

Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). Definición de motivación
(<https://definicion.de/motivacion/>)

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2011). Definición de comparación
(<https://definicion.de/comparacion/>)

Julián Pérez Porto. (2017). Definición de criterios de evaluación
(<https://definicion.de/criterios-de-evaluacion/>)

Real Academia Española. (2001). Ventas, Diccionario de la lengua española Madrid, España.

Real Academia Española. sesgo, Diccionario de la lengua española Madrid, España. Definición de sesgo (<https://definicion.de/sesgo/>)

Anexos



Guayaquil 11 de enero del 2018

Señores

Instituto Tecnológico Bolivariano De Tecnología

Ciudad

Por medio del presente autorizo a la Srta. **Canales Quinto Joselyn Marilin con cedula de identidad 0941356214** alumna de la Unidad Académica de Educación Comercial Administración y Ciencias, Carrera de Tecnologías para el estudio de investigación de diseño de proyecto en el área de ventas de la empresa IMANPUBLI S.A para la cual se le otorga la cooperación requerida

Atentamente

Ing., Xavier Méndez M.

Gerente de ventas



Figura 1 tenemos a dos de los asistentes de ventas laborando

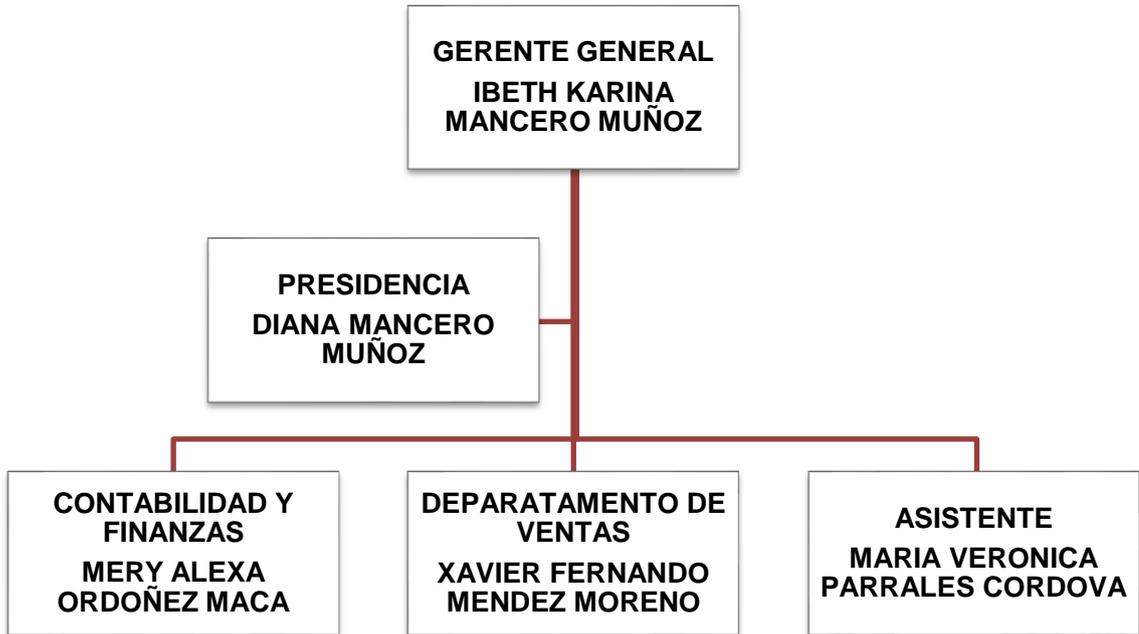


Figura 2 aquí está una de las asistentes de ventas dialogando con una cliente



Figura 3 tenemos aquí al gerente de ventas en la cual estaba dialogando sobre lo que es el proceso y como se llevan las ventas

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



ENCUESTA

La encuesta está estructurada con preguntas cerradas, la cual se efectuarán de forma oral y escrita de acuerdo a la disponibilidad de tiempo del encuestado; con la finalidad de recopilar y obtener información que ayude a resolver el problema presentado en la empresa Imanpubli S.A.

La encuesta está dirigida directamente al personal de ventas que conforma la empresa Imanpubli S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo de la encuesta: Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de empresa Imapubli S.A.

Indicaciones

Estimados colaboradores

Lea cada pregunta y marque con una (X) la respuesta que consideres correcta

Seleccione la respuesta según su criterio:

Género:	Masculino()	Femenino()
Edad:	18 a 25 años()	26 a 30 años() 31 a 35 años()
	36 a 45 años()	46 años en adelante()
Nivel de estudios:	Básico()	Medio () Superior ()

1. ¿Antes de trabajar en la empresa Imanpubli S.A, usted ha prestado sus servicios a otra compañía?

Si ()

No ()

2. ¿Usted considera satisfactorio el desempeño laboral que ha llevado a cabo en la empresa Imanpubli S.A.en función a las actividades asignadas?

Muy satisfecho ()

Poco satisfecho ()

Satisfecho ()

Nada satisfecho ()

3. ¿Cree usted que la empresa necesita diseñar un proceso de evaluación de desempeño?

Si ()

No ()

4. ¿Usted considera importante que la empresa se enfoque en el diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral para el personal de ventas?

Muy importante ()

De poca importancia ()

Importante ()

Sin importancia ()

5. ¿Una vez que se ejecute el diseño de un proceso de evaluación de desempeño laboral, el personal de venta incrementará su nivel de desempeño en la empresa?

Definitivamente si ()

Definitivamente no ()

Indeciso ()

Probablemente si ()

Probablemente no ()

6. ¿Es adecuada la atención y el trato que recibe usted, de los directivos de la empresa Imanpubli S.A?

Muy adecuada ()

Adecuada ()

Muy inadecuada ()

Inadecuada ()

7. ¿El personal de ventas integrado en la empresa Imanpubli S.A es el idóneo?

Totalmente de acuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

8. ¿Cree usted que capacitando al personal de ventas incrementará su nivel de desempeño laboral?

Si ()

No ()

9. ¿Cómo es el rendimiento del personal de ventas?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

10. ¿La empresa Imanpubli S.A, aplica plan de intensivos para su personal de ventas?

Si ()

No ()

ENTREVISTA

Dirigida: Presidente o Gerente	
Lugar: Empresa Imanpubli S.A	Hora: 9:00am
Fecha:	
Objetivo: Crear un diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A.	

Se estructurará con preguntas abiertas para obtener una información más amplia ya que el entrevistado es el único que decide en que momento su contestación está finalizada. El entrevistador deberá lograr que la entrevista cumpla con el objetivo, e incitar al entrevistado dar información placentera y verídica.

Instrucciones

Estimado (a)

La presente técnica de esta entrevista tiene como finalidad recoger información

Sobre el proyecto de investigación del diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A.

Lo cual se les solicita responder las siguientes preguntas a continuación,

se les recuerda que la técnica es anónima.
Agradeciéndoles por su participación.

Preguntas:

1. ¿Cree usted, que toda empresa debe aplicar un proceso de evaluación del desempeño laboral en sus colaboradores y por qué?

Sí, porque a medida que ellos se vayan adaptando a su puesto de trabajo debe hacerse dicha evaluación ya que ayudara a ver su rendimiento tanto laboral como profesional.

2. ¿Considera de gran importancia la creación de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa IMA PUBLI S.A y por qué?

Sí, porque nos ayudará a saber cómo mejorar en nuestros puestos de trabajo a través, de la evaluación para así poder capacitar a nuestro personal.

3. ¿Cuáles son los factores que han influido para que su personal de ventas tenga un bajo rendimiento?

Talvez, porque se están adaptando a un nuevo puesto de trabajo ya que la empresa no tiene mucho tiempo en el mercado, otro punto seria que no todos están especializados en lo que se refiere a las ventas.

4. ¿Está de acuerdo que personal incorporado en la organización necesita incrementar su rendimiento en función a las actividades asignadas y por qué?

Sí, porque, si una empresa no rinde entonces se va al fracaso, es muy necesario para nosotros poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

5. ¿Qué estrategias aplicaría para aumentar el rendimiento de los

colaboradores?

Usaría,

- Involucrar a los colaboradores dándole una oportunidad de expresar su opinión y mostrarse abierto a escuchar nuevas ideas.
- Organizar cursos de formación y apoyo para que puedan identificar sus habilidades y conocimientos.
- Examinar y documentar el progreso, realizando reuniones entre los colaboradores para que ver y dar un seguimiento de su rendimiento.

EL PROCESO DE EVALUAR EL DESEMPEÑO

Evaluar a los trabajadores en las organizaciones es tremendamente importante y muy difícil de lograr de manera adecuada. En efecto, es un proceso sistémico, muy caro y lleva bastante tiempo construirlo y afinarlo, por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere; afortunadamente, la mayoría de las organizaciones están tomando consciencia de ello, y ya casi no se encuentran empresas públicas ni privadas que sean ajenas a esta realidad. Tomando consciencia de la importancia que tiene la evaluación de desempeño en las organizaciones y, por ende, la importancia que tiene el proceso en sí, tanto para las empresas que constantemente están tratando de evaluar el grado de aporte que efectúa su personal para el cumplimiento de los objetivos como para los auditores de recursos humanos que deben dar una opinión acerca de la razonabilidad de este proceso, a continuación se presenta un apretado resumen de la publicación efectuada por Sánchez 60 pensamiento & gestión, 32.

Universidad del Norte, 54-82, 2012 Jorge Sánchez Henríquez, Viviana Calderón Calderón y Bustamante (2008, pp. 119 - 126), que da a conocer cada una de las etapas constitutivas del proceso de evaluación del desempeño. • Planificación del proceso de evaluación del desempeño Corresponde a la primera etapa del proceso, y de acuerdo con la definición conceptual, formal, la “planificación”.

Sastre y Aguilar (2003), “es la fase en la que se debe decidir la población a evaluar, el criterio básico de valoración (qué medir) y la metodología de evaluación (cómo medir), debiendo haber un alto grado de coherencia en tales decisiones” (p.323). La planificación del proceso de evaluación debiera involucrar a todos y cada uno de los aspectos relacionados, pues una planificación es un proceso a través del cual se establece el cómo, quién y cuándo se ejecutarán los planes para alcanzar los objetivos planteados.

Esta etapa del proceso va mucho más allá de determinar algunos puntos de antemano; por lo que es necesario que en esta etapa la organización se introduzca en el tema y busque toda la información relevante, de modo que sepa cuáles son los riesgos que enfrenta y que, por lo tanto, debe intentar aminorar, precisamente a través de la planificación.

Es por esto que resulta imprescindible que la organización, una vez que reconoce la necesidad de realizar la evaluación del desempeño y decide implementar un sistema, recopile información respecto a todo el proceso. Una vez conocida esta información y divisado el escenario al que se puede enfrentar, la organización debe realizar la planificación del proceso, de modo que se pueda satisfacer efectivamente sus necesidades.

Posteriormente, debe definir de forma clara y precisa cuál es el objetivo que persigue al implementar el sistema, pues la planificación se realiza precisamente para delinear las acciones que permitan conseguir un objetivo específico. También deberá identificar cuáles son los riesgos que podrían afectar el proceso, a fin de que la planificación permita aminorar estos riesgos. Seguidamente, la organización debe definir cuál es su población que debe evaluar, aunque el proceso debiera abarcar a todos los empleados, sin embargo, la organización debe especificar su población y si realizará la evaluación individualmente o por equipos, por ejemplo, si es que esta modalidad de trabajo existe en la entidad. Además, en esta etapa debe definir el criterio en el cual basará su evaluación, es decir, si evaluará a los empleados con pensamiento & gestión, 32.

Universidad del Norte, 54-82, 2012 61 Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría base en sus resultados, en sus competencias, en sus características, etc. Esto con base en lo que la organización considere más apropiado. Y también debe definir la dimensión general que condicionará la evaluación.

Una vez que tiene claro la población y los aspectos mencionados debe definir quiénes participarán como evaluadores, lo cual dependerá, en cierta medida, del tipo de información que quiera obtener y del objetivo del proceso. Finalmente, es necesario que se definan todas las etapas en las cuales desea realizar el proceso, así como también las actividades de cada una de ellas, haciendo referencia al tiempo que tomará cada una, la secuencia en que la realizará, quiénes serán los responsables, y también los recursos destinados a cada una, en términos de tiempo y recursos financieros, los cuales se deben asignar en función de los requerimientos de la organización para alcanzar el objetivo planteado.

Diseño del sistema de evaluación Una vez que planificados los aspectos principales que implica el proceso de evaluación, es necesario que se diseñe el sistema mediante el cual se llevará a cabo la evaluación. En esta etapa del proceso es muy importante que se preste atención a los aspectos que se plantearon en la planificación, pues son los que le darán la forma general al mismo. La etapa de diseño tiene como fin la construcción total del sistema que se desea aplicar. En esta etapa del proceso es necesario que se considere la cultura organizacional, el perfil del puesto y los planes de trabajo establecidos para la organización y el soporte tecnológico, a fin de que el sistema sea coherente con la realidad organizacional (Chinchilla, 2000).

Lo primero que se debe realizar en esta etapa del proceso es la identificación de las dimensiones que permitirán evaluar el desempeño de los empleados; esto generalmente se consigue a través del análisis de puestos. Esta actividad del proceso es fundamental, ya que “si no se tiene

en cuenta una dimensión significativa, es probable que la moral de los empleados se vea afectada, porque los empleados que tengan buen rendimiento en esa dimensión no serán ni reconocidos ni recompensados. Por otra parte, si se incluye una dimensión irrelevante o trivial, los empleados pueden 62 pensamiento & gestión, 32.

Universidad del Norte, 54-82, 2012 Jorge Sánchez Henríquez, Viviana Calderón Calderón pensar que todo el proceso de valoración carece de sentido” (GómezMejía, Balkin & Cardy, 2001, p. 246). Estas dimensiones, si bien deben relacionarse con el puesto, deben estar directamente relacionadas con lo que la empresa quiere evaluar en términos generales.

Luego, solo si la empresa lo desea, se debe asignar a cada evaluador las dimensiones que cada uno de ellos deberá evaluar, pues la empresa podría desear que cada evaluador (si ha definido más de uno) evalúe dimensiones específicas; todo va a depender de las necesidades de información que la organización tenga y de cómo desee obtenerla, o más bien, a través de qué fuentes informativas. Una vez que se ha definido claramente lo anterior se está en condiciones de seleccionar el método de evaluación.

Según Sastre y Aguilar (2003, p. 324), al elegir un método de evaluación se está frente a una cuestión táctica, sin embargo, es muy importante para obtener los resultados que se desean, en términos de cantidad y calidad de la información obtenida a partir de ellos. En algunos casos, los métodos utilizados pueden ser muy simples, sin embargo, en estos casos, probablemente la información que se obtendrá será poco estructurada o de baja calidad; por otro lado, cuando se usan métodos más sofisticados se debe realizar mayor esfuerzo en el seguimiento de los empleados, pero, obviamente, esto redundará, generalmente, en una evaluación más completa y objetiva. Una vez seleccionado el método se está en condiciones de elaborar el instrumento de evaluación. Cuando existe más de un evaluador, la organización podría asignar ponderaciones a las distintas fuentes de evaluación que permitan obtener una evaluación final compuesta por las diversas fuentes utilizadas.

Otro de los aspectos importantes que se deben considerar en esta etapa es la elaboración de una escala que permita discriminar el desempeño de los empleados a partir de los resultados obtenidos en la evaluación, y juntamente con ello se deben definir posibles acciones que se tomarán con los empleados en función de la discriminación (o clasificación de los resultados) antes mencionada. Luego se debe asignar clara y específicamente la población que cada evaluador deberá evaluar y el tiempo asignado para ello (en función de lo pensamiento & gestión, 32.

Universidad del Norte, 54-82, 2012 63 Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría planificado), establecer el periodo de evaluación, es decir, en qué

momento del año se aplicará la evaluación formal, y también la periodicidad, es decir, cada cuanto tiempo se evaluará a los empleados formalmente. Una vez que todo esto se ha especificado se está en condiciones de comenzar con la implementación del sistema que la organización ha diseñado. • Implementación del sistema de evaluación Una vez conocidos los aspectos principales que debiera tener la planificación del proceso y luego de que se ha diseñado el sistema con el cual se realizará la evaluación en la organización, se está en condiciones de implementarlo.

En esta etapa del trabajo se identificarán aquellos aspectos principales que se deben considerar a la hora de implementar el sistema, así como lo que debiera hacer la organización cuando el sistema está en marcha. La etapa de implementación corresponde a aquella en la cual la organización pone en práctica el sistema diseñado, sin embargo, antes de comenzar a utilizarlo es importante que la organización informe a los trabajadores sobre el sistema que se va aplicar, principalmente respecto a qué se va a evaluar, de modo que ambas partes concuerden.

En algunos casos es más fácil definir las expectativas de desempeño cuando éstas son con base en resultados específicos, sin embargo, si bien existen puestos de trabajo en los cuales esta tarea es más complicada, “la evaluación se deberá basar siempre en expectativas de desempeño claramente entendidas” (Mondy & Noe, 2005, p. 271). Además, los trabajadores deberán conocer cómo funciona el sistema, el objetivo del mismo y cuál es su rol en el proceso, según lo señalado por Maristany (2000, p. 284).

Juntamente con ello, en esta etapa se debe capacitar a los evaluadores en el uso del sistema, darles a conocer su objetivo, lo que deberán evaluar, el uso adecuado de las escalas de evaluación, si corresponde, etc., todo lo relacionado con el sistema que se aplicará; así mismo, se les debe dar a conocer la oportunidad de la aplicación y la periodicidad. También es importante mencionar que “la capacitación de los evaluadores debe ser un proceso continuo, de modo que éste pueda garantizar congruencia y exactitud, en donde se debe 64 pensamiento & gestión, 32.

Universidad del Norte, 54-82, 2012 Jorge Sánchez Henríquez, Viviana Calderón Calderón también abarcar cómo realizar entrevistas de evaluación y cómo dar y recibir retroalimentación” (Mondy & Noe, 2005, p. 272). Una vez que todos los participantes del proceso conocen el sistema, se está en condiciones de que los evaluadores lo utilicen y apliquen la evaluación, usando el instrumento elaborado para tal fin.

En esta actividad es en la que se compara el desempeño del empleado con los estándares establecidos y se asigna una calificación con base en su desempeño real. Para que la evaluación sea efectiva es indispensable que

se haya realizado una supervisión continua y adecuada, así como también la entrega de retroalimentación constante; esto permite que los evaluadores realicen evaluaciones efectivas y que los empleados no se sorprendan de los resultados obtenidos. Mondy y Noe (2005) mencionan que “la documentación constante del rendimiento de los empleados es de vital importancia para realizar evaluaciones exactas. Si bien mantener un registro continuo de incidentes observados y reportados puede ser una tarea tediosa para los supervisores es imprescindible cuando se desea realizar una evaluación que proporcione información útil” (p. 272).

Una vez que se hace la evaluación, se calcula la calificación final y se realiza una clasificación de los empleados con base en la escala diseñada. Con este procedimiento ya se está en condiciones de que el departamento de recursos humanos utilice esta información para tomar decisiones relacionadas con el personal y para la retroalimentación de las actividades propias del departamento. • Retroalimentación del empleado

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV. -----

EVALUADO----- PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----

EVALUADOR-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.						
OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
CANTIDAD: Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados						

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
COLABORACIÓN: Cooperar con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
ATENCIÓN AL USUARIO: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	Comentarios
---	-------------

Fuente: <https://es.slideshare.net/JavierPerez3/formato-de-evaluacion>



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un proceso de evaluación del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influyen las falencias en el proceso de evaluación del desempeño laboral, en el personal de ventas de la empresa Imanpubli S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Joselyn Canales
Canales Quinto Joselyn Marilin.

Tutor:

[Firma]
PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.



Factura: 001-003-000006656



20180901007D00452



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901007D00452

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA, comparece(n) JOSELYN MARILIN CANALES QUINTO portador(a) de CÉDULA 0941356214 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE AGOSTO DEL 2018, (11:10).

Joselyn Canales



JOSELYN MARILIN CANALES QUINTO
CÉDULA: 0941356214

NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Canales Quinto Joselyn Marilin** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Diseño de un proceso de evaluación en el desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa IMANPUBLI S.A**” de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Canales Quinto Joselyn Marilin

Joselyn Canales

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0941356214

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
CANALES QUINTO JOSELYN MARILYN
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO: **1996-04-07**
NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**
SEXO: **F**
ESTADO CIVIL: **SOLTERA**

Nº. **094135621**





INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** V4443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **CANALES SESME CARLOS ALBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **QUINTO SANCHEZ HERICA ROSALVA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2014-04-24**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2024-04-24**

Joselyn Canales

DIRECTOR GENERAL: *[Signature]* FIRMA DEL CEDULADO: *[Signature]*





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

007 JUNTA Nº. 007 - 161 NÚMERO 0941356214 CÉDULA

CANALES QUINTO JOSELYN MARILYN
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
SALITRE CANTÓN ZONA:
SALITRE PARROQUIA




CNE REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Brenda Escobar G
PRESIDENTA DE LA JRV

[Signature]
DOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Joselyn Canales

Número único de identificación: 0941356214

Nombres del ciudadano: CANALES QUINTO JOSELYN MARILIN

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 7 DE ABRIL DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CANALES SESME CARLOS ALBERTO

Nombres de la madre: QUINTO SANCHEZ HERICA ROSALVA

Fecha de expedición: 24 DE ABRIL DE 2014

Información certificada a la fecha: 1 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 -
GUAYAS - GUAYAQUIL

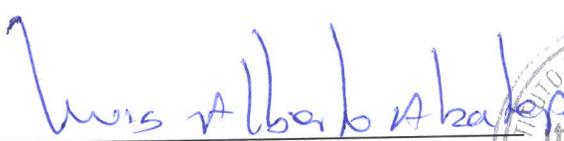


CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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


Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESICTT


Firma