



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA TEÓRICA

INGENIERÍA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

TEMA:

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL ÀREA COMERCIAL Y SU
EFECTO EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA “CNT EP”
DEL CANTON BABAHOYO.**

EGRESADA:

Emma Gabriela Carpio Rivas

TUTORA:

ING.WENDY LORENA OCAMPO ULLOA, MAE

AÑO 2017

Introducción

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudad de Babahoyo, y conectar a la ciudadanía de todo el Ecuador, con la mejor tecnología de punta a punta, el 14 de enero del 2010, surge la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., cambiándose a empresa pública, y pasa a ser desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP, convirtiéndose en empresa líder del mercado en telecomunicaciones del Ecuador, lo que permitió potenciar la cartera de servicios como televisión por cable, equipo de móvil e internet de última tecnología, en beneficio de la comunidad y de nuestros usuarios.

Este motivo hace que el presente trabajo de investigación tenga el propósito de identificar los errores que existen en el área comercial al momento de brindar información del servicio que ofrece la compañía para el cliente, así plantear mejoras que hagan que la calidad del servicio que ofrecen sea eficiente y eficaz.

Para este caso se ha utilizado como sublínea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa” para el área comercial y el efecto que tiene al servicio del cliente para poder identificar la manera de aportar en las falencias que afectan a la empresa.

Se ha manejado el trabajo con la metodología “Descriptiva” porque nos muestra la realidad de la empresa en cuanto a las falencias que lleva el área, esta

expone y reduce la información de manera metódica y luego examinan cuidadosamente los resultados, a fin de eliminar difusiones significativas que favorezcan a la empresa. En este estudio de caso se utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

El objetivo y propósito del trabajo de investigación es elaborar un Plan de Capacitación de atención para mejorar el servicio del área comercial de la Corporación Nacional de Telecomunicación CNT EP, que causa la falta de compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para así poder Identificar el nivel de conocimientos de los asesores de ventas para establecer las necesidades que el cliente requiere.

Desarrollo

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, fue creada el 30 de octubre de 2008, es una empresa pública de telecomunicaciones del Ecuador, ofreciendo a la ciudadanía de todo el Ecuador, servicios de calidad como es telefonía fija local, regional e internacional, con la más alta calidad y velocidad de internet estándar, televisión satelital y celulares móvil, con la finalidad de optimizar la atención al cliente, abrió sus puertas a la colectividad ofreciendo oportunidades de trabajo, y optimizar el trabajo de los empleados en cuanto a reparaciones de los servicios, siempre contando con el apoyo de las autoridades gubernamentales que han trascendido desde su inicio hasta la actualidad manteniéndose a la vanguardia a nivel nacional.

En sus primeros años la empresa ha ido creciendo a pasos agigantados a pesar de las dificultades que se le han presentado y la falta de conocimiento en cuanto a evaluación de desempeño en el área comercial por parte del personal administrativo, pero gracias a las diversas capacitaciones que brindan a sus empleados en lo que es de servicio al cliente han logrado superar la competitividad y brindar un mejor servicio.

La compañía Andinatel, con sede en Quito, con capital público, fue una de las dos compañías en que se dividió el monopolio estatal, de allí se deriva el nombre porque cubría las provincias de la región andina, en el año 2008 pasó a ser

Nacional tras fusionar las 2 zonas, una zona centro norte y la otra zona centro sur en ese entonces ofrecía a la comunidad telefonía fija al Ecuador.

El Estado Ecuatoriano el 29 de diciembre de 1997 le dio la aprobación, aunque fue creada para ser privatizada, pero este proceso fracasó, y es por ello que el Estado continúa administrando esta empresa, ya que el 100% de sus acciones son de propiedad del ente estatal llamado Fondo de Solidaridad.

Originalmente se pronosticaba que Andinatel obtendría menos utilidad que su hermana Pacifictel de la costa ecuatoriana, con los años la corporación afincada en la capital, Quito, manifestaría mejor desempeño. Desde su creación, todos los años, entregó grandes utilidades a su dueño, entre los 1997 y 2004 fue la corporación con mayores activos y la mayor contribuyente de impuesto a la renta en Ecuador.

Inició la prestación de servicio de internet a través de la marca Andinanet, en el año 2000. Incursionó en el negocio de la telefonía pública a través de cabinas telefónicas en el año 2002. Anteriormente, prestaba telefonía pública sólo con aparatos independientes. En alianza con Pacifictel, en el año 2003 se hizo de la tercera concesión de telefonía móvil, la cual opera mediante su filial Alegro.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se evidencia que los trabajadores no disponen de capacitaciones necesarias en cuanto a la

información del servicio que ofrece la empresa a sus usuarios, porque al momento de presentar un reclamo para el arreglo de las líneas telefónicas, internet o antena satelital no dan la información adecuada para así darle el debido seguimiento al trámite correspondiente, esto se debe a que los colaboradores no se encuentran debidamente capacitados en temas relacionados de atención al cliente ya que desconocen cómo dar la información pertinente al inconveniente suscitado y como tratar al consumidor referente a los servicios que ofrece la compañía Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Siliceo (2006) indica que: “La capacitación radica en una agilidad prevista y dotada en necesidades reales de una compañía y alineada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”(p. 25).

Debido a la deficiente capacitación que poseen los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se denota que existe un desconocimiento acerca de la atención o la información que se debe ofrecer al consumidor, esto genera malestar en ellos, provocando una ineficiencia total de los servicios que ofrecen ya que el usuario requiere solución inmediata a los reclamos solicitados en su momento y en el tiempo que así lo amerita.

Atención eficaz de quejas y reclamaciones (2009) establece que: “El cliente no solo valora el producto en sí, sino otras características de éste como su utilidad, precio y rendimiento técnico, valorando la atención que se ha prestado”(p. 46).

Los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no se encuentran debidamente capacitados para la atención del servicio que proporciona la organización ya que no efectúan los requisitos a su debido tiempo como son las quejas y reclamos que el usuario solicita al momento de requerir el arreglo del servicio ofrecido por la empresa, afectando la productividad de la misma.

El departamento de talento humano de la compañía Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no dispone de una herramienta fundamental como lo es la evaluación del desempeño, ya que con este sistema se pueda llegar a determinar el desempeño de cada colaborador para así en función el jefe departamental pueda evaluar los resultados de los servidores en el desarrollo de sus actividades asignadas.

Rodríguez-Serrano (2011) manifiestan que:

La evaluación de desempeño de un puesto reside en valorar la validez con la que el trabajador ejecuta la actividad en un lapso determinado.

La entrada de herramientas técnicas de evaluación del desempeño es respectivamente reciente. Las evaluaciones del desempeño iniciaron su jornada como herramientas de política remunerativa para irse innovando pausadamente en técnicas de mejora profesional en los empleados.(p.110)

Debido a la deficiente aplicación de este sistema la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, no puede detectar el potencial de cada uno de sus colaboradores en el desarrollo de las tareas asignadas, esto influye de manera negativa en la calidad del servicio que proporcionan al comprador ya que no se está llevando a cabo la atención que proponen en su momento porque no es la adecuada ni facilitan las debidas atenciones que el usuario merece.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no aplican la evaluación del desempeño en el área comercial, evidenciándose el motivo al no cumplir con los requisitos establecidos por la empresa, ya que las autoridades competentes no pueden medir el rendimiento laboral de los empleados sean estos estables o contratados.

Se evidencia que en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos los empleados de esta área de trabajo no disponen de una excelente comunicación entre compañeros y desinterés de trabajo en equipo, existiendo el egoísmo al no informar a los demás colaboradores los procesos a ejecutarse dentro de la empresa y de los trámites que cada colaborador realiza al presentarse el usuario con quejas por el servicio prestado, esto hace que el clima laboral no sea del todo propicio, teniendo como que efecto que existan falencias al momento dar información a los clientes cuando de todos los métodos y técnicas a seguir de los reclamos expuestos por el cliente.

Ignacio (2014) establece que:

El individuo es un ser social por naturaleza y utiliza la comunicación para relacionarse e interactuar con los demás. La comunicación es el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.(p. 44)

Alcalá (2011) establece que:

El clima organizacional es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.(p. 149)

El clima organizacional es una herramienta fundamental la cual no se está aplicando en el área comercial con sus colaboradores y esta es una causa por la cual los trabajadores no dan solución a las quejas que los usuarios presentan en la organización.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos la comunicación es uno de los problemas prioritarios que tiene el área comercial y la empresa, los administradores y colaboradores no disponen de esta herramienta necesaria para llevar a cabo los procesos adecuados y así darle solución a los reclamos e inconveniente que presentan a diario los clientes que mantienen

contrato por servicios de telefonía, internet o a su vez por televisión pagada con la empresa.

Hayes (2002) indica que:

La idea de trabajo en equipo no siempre es fácil de entender. La mayoría de las organizaciones estructura a su personal en grupos de personas que trabajan juntas pero en los que cada empleado tiene una labor propia. A menudo se denomina a estos grupos “equipo”. Sin embargo, no es lo mismo conseguir que varias personas trabajen juntas que estar al frente de una organización en la que se trabaja en equipos.(p. 2)

Los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no se proponen hacer un trabajo en equipo lo cual no les permite solucionar todos los problemas de los clientes en cuanto a los arreglos de las líneas telefónicas, televisión por clave e internet.

Se evidencia anomalías en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos en cuanto a la calidad de atención por parte de los empleados de la institución ya que no procuran establecer una debida comunicación a los clientes en cuanto al servicio que ofrecen, esto se debe a la insuficiente información que poseen los empleados al no estar debidamente capacitados para dar la atención que el usuario merece, afectando la satisfacción laboral en la compañía.

Escudero (2011) indica que: “Los servicios de atención al cliente son sistemas para mejorar la fidelización de los clientes y retenerlos en la empresa”(p. 228).

La deficiente calidad de servicio que ofrecen los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, no se ajusta a los puestos de trabajos debido a que el personal no cumple con el perfil del cargo establecido por el área comercial, surgiendo como que la calidad del servicio que ofrecen es insuficiente en cuanto a los conocimientos de la información solicitada por el usuario al no ser la correcta, afectando a la empresa formándose un concepto equivoco de la área de atención al cliente de la empresa.

(Jesús, 2016a) indica que: “Por lo que se refiere al concepto de satisfacción laboral, comentar que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación y satisfacción laboral”(2016b, Capítulo 2.3.2).

El cliente no se siente satisfecho por el trabajo realizado por parte de los empleados del área técnica de la organización ya que este no les presta la debida atención que ellos requieren para el servicio que han solicitado, teniendo como efecto que los usuarios al no tener un servicio de calidad pretendan cambiarse a otra operadora.

Existe el desinterés por parte de las autoridades de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos ya que los empleados no obtienen ningún incentivo o reconocimiento por parte de la empresa, razón por la cual el personal no se siente comprometido con la organización para realizar sus actividades laborales que la compañía le asigna a cada trabajador en su puesto de trabajo.

Hernández & Castro (2014) establece que: “El concepto de incentivo se utiliza para designar cualquier cantidad de dinero contingente, es decir, condicionada, que recibe el personal cuando se cumplen ciertas condiciones predefinidas; por ejemplo, los bonos que se conceden por alcanzar cierto nivel de productividad, los incentivos que por lo regular se proporcionan a los vendedores por cumplimiento de sus cuotas de ventas, o los bonos que algunos gerentes reciben cuando cumplen metas de desempeño previamente negociadas” (p. 9) (Capítulo 1).

Debido que el personal no cuenta con ningún incentivo ya sea este económico o ascensos de puesto de trabajo, esto afecta la productividad de la empresa y hace que el personal no esté debidamente motivado para realizar su trabajo y así pueda manifestar un servicio de calidad y que el usuario se sienta satisfecho por la atención que ofrece la institución.

Juárez (2006) indica que:

El análisis de puestos es el proceso que permite conocer, estudiar y ordenar las actividades que desarrolla una persona en su puesto de trabajo, así como los requisitos indispensables para su eficaz desempeño. El análisis permite sintetizar para llegar a describir.

La descripción de puestos es un documento indispensable para cualquier tipo de organización.(p. 74)

El puesto de trabajo es una de las principales causas que tiene el área comercial de la empresa ya que no es el idóneo para la atención del servicio al cliente porque este personal no cuenta con las debidas capacitaciones e informaciones adecuadas para la atención que el usuario se merece, estos colaboradores no tienen la capacidad de ocupar el puesto de labores que ocupan en la corporación.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que las metas propuestas por las autoridades hacia los trabajadores no son satisfactorio, se propone hacer cierta cantidad de petitorias que el cliente solicita a la ventanilla de servicio, para que hagan las reparaciones de líneas telefónicas, internet y televisión por cable y estos procesos no son efectuadas por los empleados en su debido instante.

Pedros & Gutiérrez (2012) manifiestan que: “Las organizaciones deben tener visiblemente articuladas y proyectadas las metas y objetivos para canalizar por

toda la organización los esfuerzos de los individuos hacia fines comunes. Las metas y los objetivos también proveen medios para asignar recursos eficazmente”(p. 20).

Los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no disponen de motivación por parte de la organización, causando que el usuario cada vez se encuentre con más inquietudes hacia la empresa porque no son atendidos en forma ágil sus reclamos por el servicio que la empresa le ofrece, esto hace que el cliente se incomode al requerir que los procedimientos solicitados se lleve a cabo en el tiempo establecido y es así como la empresa cada vez se encuentra con muchos problemas de este tipo.

Los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no cumplen con los reclamos o quejas que el usuario solicita del servicio que adquirió y esto se debe al deficiente control del jefe departamental ya que debe tomar en consideración la ausencia de gestión sobre las peticiones que el comprador solicita a la institución.

L. M. González (2003) indica que:

En la vida real empresarial, el control se define como aquella situación en que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa, tanto internamente como en su entorno y permite planificar en cierta manera lo que pasará en el futuro. Así la empresa como organización

estructurada debe tener un sistema que controle su situación interna y externa.(p. 29)

Esta es una de las razones por lo que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos baja su calidad de atención ya que no hay un control de gestión para los reclamos establecidos por los consumidores por parte del personal de la área comercial ya que el colaborador no controla las peticiones solicitadas por parte del consumidor, esto hace que los reclamos por la falta de los arreglos de las líneas telefónicas colapsen y se acumulen los reclamos y no consigan dar solución a los problemas que se presentan a diario.

Se evidencia que en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos el departamento de talento humano no está tomando en cuenta las falencias que tiene el personal de esta área pese a los problemas de reclamos que hacen los usuarios de los servicios que contratan para su uso, mediante todo lo expuesto el jefe del departamento de recursos humanos no toma las medidas necesarias para ayudar a los trabajadores en las falencias que tienen a la hora de dar solución a los requerimientos solicitados por los clientes de la empresa.

Cimadevilla & Sánchez (2014) establecen que:

En una empresa no es suficiente contar con personas, sino que es necesaria una base y un clima que motiven a las personas y sean capaces de explotar el talento. De lo contrario, se producirán desajustes entre los que la empresa

espera de sus empleados y las actitudes de estos últimos. Tales desajustes producen efectos nefastos sobre la productividad y los resultados de las empresas. (Capítulo 1.1) (p. 16)

Mediante lo expuesto al problema del personal que ofrece servicio al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia claramente que el trabajador no es el adecuado para esta área de trabajo debido que no están actos para servir con amabilidad y con una debida información acerca de los productos que ofrece la empresa al cliente y este a su vez lo que el usuario solicita en su momento teniendo como efecto que la institución tenga serios reclamos por parte del usuario.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que los empleados no hacen ningún esfuerzo por ayudar al usuario, para que la imagen institucional no se deteriore, por la falencia en la calidad de los procesos presentados ante un reclamo de los servicios que la empresa ofrece, esto hace que la empresa tenga inconveniente con el cliente ya que se sienten perjudicados por las reparaciones deficientes no cumplidas en el tiempo estimado.

F. J. M. González, Mera, & Lacoba (2007) establecen que:

Los importantes cambios que se han producido en el entorno competitivo durante los últimos años han llevado a las empresas a buscar soluciones para garantizar su supervivencia y crecimiento, respondiendo a las nuevas

exigencias del mercado. Una de las respuestas que mejores resultados ha proporcionado es la implantación de una dirección basada en la calidad. Cada día son más las organizaciones que apuestan por la gestión de la calidad como factor generador de ventajas competitivas a largo plazo.(Capítulo 1)

Debido a lo expuesto por los clientes estos procesos de calidad no son realizados a cabalidad porque no hay personal idóneo para hacer un seguimiento de lo solicitado por parte del consumidor y por esta razón los reclamos hechos en solicitudes por fechas expuestas por los colaboradores no son realizadas y esto hace que el usuario se acerque nuevamente con actitudes no satisfechas por la falta de atención que la empresa presenta ante ellos como consumidores.

La incorrecta herramienta de evaluación de desempeño laboral que se emplea hoy en día genera como resultado que no se adquiera una medición clara y transparente razón por la cual atraviesa la empresa ante el deficiente rendimiento de los empleados del área técnica, la cual se ha transformado en la necesidad exigente de mantener una herramienta adecuada que permita evaluar las funciones a desempeñar de cada colaborador, definiendo capacitaciones actualizadas de atención al cliente y mejoras en la utilización de los servicios que ofrece la compañía, el departamento de talento humano debe influir en los trabajadores que desarrollen sus habilidades, buscando así que el personal desempeñe bien las actividades y disminuya la brecha existente entre el perfil del puesto y el perfil del trabajador, mejorando la eficiencia y eficacia del potencial humano.

Lo que ha traído como resultado que los trabajadores tanto técnicos como administradores y ventanillas de servicio al cliente realicen sus actividades con un deficiente nivel de cumplimiento en los objetivos y metas trazadas por las autoridades de la compañía, donde existen falencias de comunicación e implementación de capacitaciones por lo cual no existe satisfacción necesaria en el ámbito empresarial.

Conclusión

La evaluación del desempeño contribuye un estilo de gestión que hace prevalecer los valores de la organización, considerándose un proceso vital dentro de la gestión empresarial, pues constituye el instrumento de gestión que permite reconocer las actitudes y deficiencias que muestran los trabajadores, ya que permite involucrarlos con resultados y responsabilidades inherentes al cargo que tienen en la Empresa.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se llegó a evidenciar que existe insatisfacción por parte de los usuarios sobre el desempeño laboral de los técnicos que trabajan en las reparaciones de los servicios que ofrece la empresa, ya que la evaluación que utilizan no es el más adecuado, por lo tanto no tiene claras las políticas, planificación y distribución de las actividades programadas en el diario vivir de sus funciones por los cuales fueron contratados.

La deficiente comunicación entre jefes y subordinados hacen que se genere un bajo vínculo de confianza en el momento de trabajar en equipo, teniendo como dificultad realizar eficientemente las actividades asignadas, obstaculizando el cumplimiento de las labores enfocadas al cliente.

El principal problema en el personal del área comercial de Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, es la deficiente capacitación a los empleados ya que no poseen los conocimientos adecuados para el desarrollo de

sus tareas, lo que repercute en el direccionamiento negativo de las respuestas a los clientes en cuanto a las quejas, reclamos, solicitudes de los servicios que la empresa les ofrece.

Las técnicas empleadas en las capacitaciones poseen complicaciones por la carencia de conocimientos del área a desempeñarse para estos colaboradores, ya que ellos aceptan los reclamos del consumidor y no dan información del siguiente paso a seguir.

En la actualidad la calidad en la atención al cliente se ha visto afectada por problemas que se manifiestan como trato descortés que reciben los usuarios por parte de los servidores públicos, los reclamos permanentes por la demora en la atención de trámites en las distintas dependencias, las críticas permanentes de la ciudadanía, en lo que tiene que ver con la calidad del servicio que presta la empresa, la falta de cultura y la ausencia de capacitación necesarias por parte de la entidad hacia los colaboradores.

Bibliografía

Alcalá, A. B. (2011). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. Ediciones Díaz de Santos.

Atención eficaz de quejas y reclamaciones. (2009). Editorial Vértice.

Cimadevilla, B. J., & Sánchez, E. F. (2014). *Iniciación a los recursos humanos*. Septem Ediciones.

ESCUADERO, M. (2011). *GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (NOVEDAD 2011)*. Editorial Paraninfo.

González, F. J. M., Mera, A. C., & Lacoba, S. R. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.

González, L. M. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Grupo Planeta (GBS).

Hayes, N. (2002). *Dirección de equipos de trabajo: una estrategia para el éxito*. Editorial Paraninfo.

Hernández, J. O. J., & Castro, E. C. (2014). *Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones*. Grupo Editorial Patria.

Ignacio, D. la C. L. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Jesús, B. M. M. (2016a). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.

Jesús, B. M. M. (2016b). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.

Juárez, R. A. V. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Pearson Educación.

Pedros, D. M., & Gutiérrez, A. M. (2012). *Metas estratégicas*. Ediciones Díaz de Santos.

Rodríguez-Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Editorial UOC.

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

ANEXO

Entrevista al Jefe del Área Comercial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos.

1.- ¿Cuál es el método utilizado para la contratación del personal? ¿Posee algún perfil específico?

2.- ¿Se les brinda capacitación previa antes de ingresar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos?

3.- Una vez tomado el personal de cada área ¿Continúa capacitando a los mismos?

4.- ¿Cuál es el método que utiliza para motivar a los empleados?

5.- ¿Utiliza algún premio o gratificación monetaria para motivar al personal?

6.- ¿Se encuentra predispuesto a recibir nuevas ideas por parte del personal?

7.- ¿Permite que los empleados participen en la toma de ciertas decisiones?

8.- ¿Realiza alguna evaluación de desempeño anual o mensual? ¿Cuál?

9.- ¿Es importante para usted la conformidad de sus empleados? ¿Por qué?

10.- ¿De qué forma se manejan las quejas de los usuarios?

**Encuesta a los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
de Los Ríos.**

1.- Su ingreso a la institución fue realizada por

Concurso

Recomendación Personal

Aviso en la prensa

Otros

2.- ¿Se realiza Evaluación a su Desempeño laboral?

Si

No

3.- ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?

Si

No

4.- ¿Conoce los resultados de su Evaluación?

Si

No

5.- Considera Usted, que se le reconoce y motiva su desempeño?

Si

No

6.- ¿Cómo calificaría su Ambiente laboral?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

7.- Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño profesional.

Si

No