

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 08-07-2021	Revisión B
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1(66)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Andrés Mauricio Ávila García		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Mag. Damarys Vergel Quintero		
TÍTULO DE LA TESIS	Asistencia Administrativa en los Procesos Internos de la Empresa de Telecomunicaciones Picontel S.A.S, Ubicada en el Municipio de Rio de Oro-Cesar		
TITULO EN INGLES	Administrative Assistance in the Internal Processes of the Telecommunications Company Picontel S.A.S, Located in the Municipality of Rio de Oro-Cesar		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El trabajo de grado modalidad pasantía llamado "ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES PICONTEL S.A.S, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO-CESAR" tiene como finalidad mostrar cada una de las actividades que se llevaron a cabo en la empresa de Telecomunicaciones con la finalidad de ayudar a un mejor funcionamiento y rendimiento, así como servir de apoyo en las tareas encomendadas con gran eficiencia</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The internship modality degree work called "ADMINISTRATIVE ASSISTANCE IN THE INTERNAL PROCESSES OF THE TELECOMMUNICATIONS COMPANY PICONTEL SAS, LOCATED IN THE MUNICIPALITY OF RIO DE ORO-CESAR" aims to show each of the activities that were carried out in the company of Telecommunications with the purpose of helping a better operation and performance, as well as serving as support in the tasks entrusted with great efficiency.</p>			
PALABRAS CLAVES	Procesos internos, eficiencia, funcionamiento, empresa, asistencia administrativa		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Internal processes, efficiency, operation, company, administrative assistance		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 66	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**Asistencia Administrativa en los Procesos Internos de la Empresa de Telecomunicaciones
Picontel S.A.S, Ubicada en el Municipio de Rio de Oro-Cesar**

Autor:

Andrés Mauricio Ávila García

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Administración de Empresas

Mag. Damarys Vergel Quintero

Ocaña, Colombia

Agosto, 2022

Índice

1.	Asistencia Administrativa en los Procesos Internos de la Empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, Ubicada en el Municipio de Rio de Oro-Cesar	12
1.1.	Descripción de la empresa.....	12
1.1.1	<i>Misión</i>	12
1.1.2.	<i>Visión</i>	13
1.1.3.	<i>Objetivos de la empresa.</i>	13
1.1.4.	<i>Descripción de la estructura organizacional.</i>	13
1.1.5	<i>Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.</i>	16
1.2	Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.	17
1.2.1	<i>Planteamiento del problema</i>	18
1.3	Objetivos de la pasantía.....	19
1.3.1.	<i>Objetivo General.</i>	19
1.3.2.	<i>Objetivos Específicos.</i>	19
1.4	Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa.....	20
1.5	Cronograma de actividades	21
2.	Enfoque referencial	22
2.1	Enfoque conceptual	22
2.1.1	<i>Plan de mejoramiento.</i>	22
2.1.2	<i>Recurso humano</i>	22

	3
2.1.3	<i>Capacitación.</i> 23
2.1.4	<i>Evaluación de desempeño.</i> 23
2.1.5	<i>Gerente.</i> 23
2.1.6	<i>Clima organizacional.</i> 24
2.1.7	<i>Empresa.</i> 24
2.1.8	<i>Servicio de Telecomunicaciones.</i> 24
2.2	<i>Enfoque legal</i> 25
3.	<i>Informe de cumplimiento de trabajo</i> 26
3.1	<i>Presentación de resultados</i> 26
3.1.1	<i>Efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.</i> 26
3.1.1.1	<i>Encuesta para conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.</i> 26
3.1.1.2	<i>Aplicar la encuesta al personal de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.</i> 26
3.1.1.3	<i>Análisis de los resultados arrojados por la encuesta para conocer la información necesaria de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.</i> 27
3.1.1.4	<i>Llevar a cabo un diagnóstico con la información recolectada.</i> 43
3.1.1.5	<i>Socializar el diagnóstico obtenido al gerente de la empresa</i> 45

3.1.2 Plantear un plan de mejoramiento para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.....	45
3.1.2.1 Examinar las causas que presentan oportunidad de mejora en la empresa.....	45
3.1.2.2 Explicar el hallazgo..	46
3.1.2.3 Ofrecer la acción de mejora..	46
3.1.2.4 Determinar los recursos a utilizar.	46
3.1.2.5 Estructurar el plan de mejoramiento.	47
3.1.2.7 Suministrar propuesta del plan de mejoramiento al gerente.....	50
3.1.3 Crear la evaluación de desempeño para los trabajadores que hacen parte de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.....	50
3.1.3.1 Fijar objetivos para la evaluación de desempeño..	50
3.1.3.2 Determinar técnicas y herramientas necesarias.	51
3.1.3.3 Elaborar el formato de evaluación de desempeño.....	53
4. Diagnostico final	57
5. Conclusiones	58
Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60
Apéndices.....	63

Lista de Tablas

Tabla 1 Análisis DOFA de la dependencia asignada.....	17
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar	20
Tabla 3 Cronograma de Actividades.....	21
Tabla 4 Satisfacción del puesto actual	27
Tabla 5 Pago del sueldo	28
Tabla 6 Satisfacción de la remuneración económica por su trabajo y desempeño	29
Tabla 7 Cancelación de prestaciones sociales.....	30
Tabla 8 Consideración en las opiniones para la toma de decisiones en la empresa	31
Tabla 9 Reconocimiento al trabajador por su buen desempeño y compromiso.....	33
Tabla 10 Afiliación a seguridad social, salud y pensión	33
Tabla 11 Retroalimentación de su desempeño laboral.....	34
Tabla 12 Suficiente tiempo para dar cumplimiento a sus labores.....	35
Tabla 13 Cantidad de trabajadores adecuada para el cumplimiento de las funciones	36
Tabla 14 Capacitaciones por parte de la empresa	37
Tabla 15 Espacios para celebraciones especiales	38
Tabla 16 Relación agradable con sus compañeros de trabajo.....	39
Tabla 17 Relación con su jefe inmediato	40
Tabla 18 Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos.....	41
Tabla 19 Entorno de trabajo en la empresa.....	42
Tabla 20 Plan de mejoramiento	49

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Organizacional	14
Figura 2 Satisfacción del puesto servicio de internet PICONTEL S.A.S, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S... 27	27
Figura 3 Pago de sueldo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	28
Figura 4 Satisfacción de la remuneración económica por su trabajo y desempeño, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	29
Figura 5 Cancelación de prestaciones sociales, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	30
Figura 6 Consideración en las opiniones para la toma de decisiones en la empresa, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	31
Figura 7 Reconocimiento al trabajador debido a su buen desempeño y compromiso.....	32
Figura 8 Afiliación a seguridad social, salud y pensión, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.....	33
Figura 9 Retroalimentación del desempeño laboral, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	34
Figura 10 Tiempo suficiente para dar cumplimiento a las funciones, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S... 35	35

Figura 11 Cantidad de trabajadores adecuada para el cumplimiento de las funciones, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	36
Figura 12 Capacitaciones por parte de la empresa, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	37
Figura 13 Espacios para celebraciones especiales, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	38
Figura 14 Relación agradable con sus compañeros de trabajo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	39
Figura 15 Relación con el jefe inmediato, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	40
Figura 16 Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	41
Figura 17 Entorno de trabajo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.	42
Figura 18 Herramientas para hacer una evaluación de desempeño.	52

Lista de Apéndice

Apéndice A Encuesta	64
Apéndice B Lista del personal aplicado la encuesta	65

Resumen

El trabajo de grado modalidad pasantía llamado “ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES PICONTEL S.A.S, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO-CESAR” tiene como finalidad mostrar cada una de las actividades que se llevaron a cabo en la empresa de Telecomunicaciones con la finalidad de ayudar a un mejor funcionamiento y servir de apoyo en las tareas dadas por el jefe inmediato.

En el desarrollo del trabajo se abordaron objetivos específicos como: efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S; plantear un plan de mejoramiento; crear la evaluación de desempeño para los trabajadores que hacen parte de la empresa.

La metodología empleada en el presente trabajo es de tipo descriptivo, ya que su objetivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La población estuvo conformada por 7 empleados a quienes se les aplicó una encuesta debidamente estructurada.

Además, se utilizaron fuentes de información primarias dadas por los empleados de la empresa y fuentes secundarias como páginas web. Para el análisis de los datos la información fue gestionada cuantitativamente a través de tablas y gráficos y cualitativamente mediante su análisis.

Según los resultados logrados durante la ejecución de cada uno de los objetivos establecidos, se logró deducir que las tácticas llevadas a cabo en la empresa para la satisfacción de los trabajadores no han sido las mejores.

Así mismo se propuso el plan de mejoramiento para los trabajadores logrando identificar las causas que provocan las debilidades detectadas y proponer la acción de mejora, igualmente se creó la evaluación de desempeño la cual permite conocer y reconocer el papel de los trabajadores, así como la calidad e importancia del trabajo que realiza cada uno de ellos en la empresa PICONTEL S.A.S.

Introducción

El presente trabajo evidencia la asistencia en los procesos administrativos de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, en donde se cumplió cada uno de los objetivos establecidos, colocando en prácticas todos los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera de Administración de empresas.

La experiencia que brindan las pasantías es una fuente de inspiración y representa una oportunidad para enfrentar desafíos, solucionar problemas y demostrar aptitudes.

Este documento muestra un diagnóstico para saber la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones, ejecutado mediante una encuesta para así poder determinar puntos débiles que ayuden a realizar un diagnóstico exacto de la situación presentada. Además, se establece un plan de mejoramiento para los trabajadores donde se proponen acciones de mejora, por último; se evidencia la evaluación de desempeño estructurada para que el señor gerente de la empresa los tenga en cuenta y le sirva como orientación a la hora de tomar decisiones.

1. Asistencia Administrativa en los Procesos Internos de la Empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, Ubicada en el Municipio de Rio de Oro-Cesar

1.1. Descripción de la empresa.

PICONTEL S.A.S., es una empresa ubicada en el sur del Cesar, creada en el año 2016, especializada en las telecomunicaciones; la cual brinda asesorías técnicas y administrativas para realizar labores específicas en formulación, planificación, diseño, construcción, gestión, de proyectos relacionados con las TIC del sector público y privado. La empresa cuenta con un equipo técnico de profesionales adecuados, fundamentados bajo los estándares de calidad y basados en las especificaciones y normatividad vigentes para Colombia.

Actualmente es una empresa reconocida en el municipio de Rio de Oro y sus alrededores; tanto para organismos públicos como privados, además esta organización cuenta con un equipo humano altamente cualificado, flexible y dinámico, lo cual hace de PICONTEL SAS un referente en la Integración de Sistemas de Telecomunicaciones.

1.1.1 Misión

PICONTEL S.A.S., promueve el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, aumenta la competitividad del mercado y asegura la debida protección de la información de los usuarios, favoreciendo con ello una mayor igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y cultural de Rio de Oro y municipios vecinos y el incremento de la calidad de vida de sus habitantes.

1.1.2. Visión

PICONTEL S.A.S., se posesionará en 2026 como una empresa de telecomunicaciones exitosa, en constante crecimiento, reconocida por sus usuarios como uno de los mejores proveedores del servicio de internet en Rio de Oro Cesar, Norte de Santander y municipios aledaños

1.1.3. Objetivos de la empresa.

Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el municipio y sus alrededores.

Fortalecer la gestión institucional, incorporando tecnología y nuevos sistemas de gestión que permitan implementar la mejora continua de los procesos, entregando los bienes y servicios en forma eficiente y oportuna de manera de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

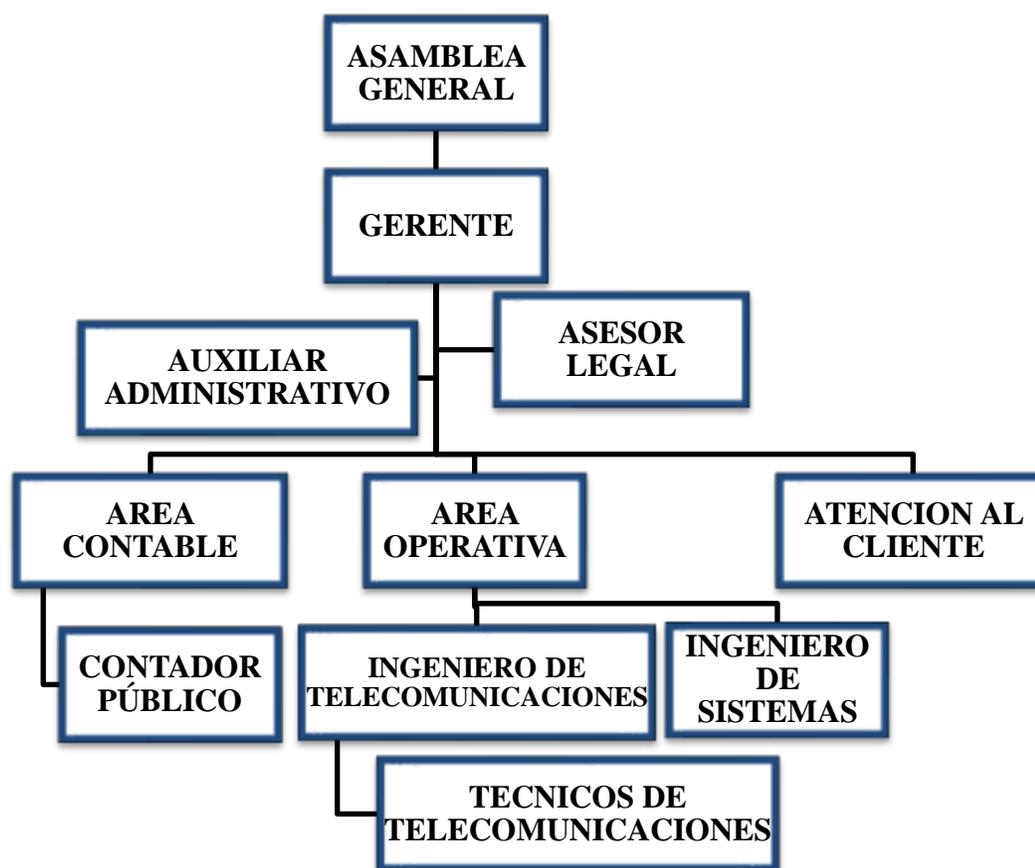
Crear, modificar, actualizar y simplificar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.

La empresa PICONTEL S.A.S de Rio de Oro Cesar, cuenta con una estructura organizacional vertical, la cual se muestra a continuación: Asamblea General, Gerencia General como autoridad máxima, de ella se despliega auxiliar administrativo, por otro lado el Asesor

legal, área contable, área operativa donde se encuentran los ingenieros y técnicos de telecomunicaciones y por último la atención al cliente.

Figura 1 Estructura Organizacional



Fuente PCIONTEL S.A.S

Asamblea general. Es el máximo órgano en este caso solo cuenta con un solo socio que es el gerente y representante legal Juan David Picón Pérez.

Gerencia: La gerencia es el componente básico responsable de la dirección y coordinación de otras partes de la organización. Es por ello que (Helmut, 2003), señala que la

gerencia provee una dirección organizacional, al establecer y definir estrategias. Ayuda, asimismo, a interpretar el ambiente externo y a controlar la efectividad de la empresa. Este cargo es ejercido por el gerente y dueño Juan David Picón Pérez.

Asesor Legal. Un asesor legal es una persona encargada de estudiar, analizar, comprender y proponer soluciones a problemas jurídicos dentro de una empresa o institución.

Este perfil suele tener relación directa con el dueño o gerente de la empresa, ya que estos temas deben pasar directamente por él. El asesor legal es el jurista Carlos Fabián Gil Gasca.

Auxiliar Administrativo. En la empresa se cuenta con un auxiliar administrativo el cual ayuda a mantener el eficaz funcionamiento de la oficinas, realizando variedad de funciones administrativas como actualización, registro, información, archivo, atención telefónica y gestión del correo electrónico. Para este cargo fui asignado en la empresa (Andrés Mauricio Ávila García).

Área Contable. Departamento que cuenta con gran importancia dentro de la actividad de la empresa, ya que es aquella que suministra, registra y da información acerca del ejercicio que ha ejecutado en un determinado periodo de tiempo y muestra su situación financiera.

Este cargo está bajo la responsabilidad del contador Frank Esteban Guzmán Grabino.

Área Operativa. Se encarga del funcionamiento de la empresa, de la revisión constante las cuales permitan mejorar el servicio. Dentro de esta área se encuentra el ingeniero de

telecomunicaciones John Jairo Medina Herrera, el ingeniero en sistemas Maicol Andrés Páez Consuegra, los técnicos en Telecomunicaciones Jesús Emiro Medina Roza, Armando Andrés Rojas Ospino, Eliab José Pedroza Ascanio y José Armando Osorio Bayona.

Atención Al Cliente. El servicio al cliente, conocido también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta o el servicio prestado (Douglas da Silva, 2020).

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

Fui asignado para la realización de mis pasantías en el área Administrativa (Auxiliar administrativo), el cual se encarga de organizar y controlar los recursos y actividades que se realizan en la empresa, además de supervisar que las áreas de trabajo estén funcionando de manera óptima y en buen estado, igualmente velar por el buen desempeño y motivación de los trabajadores, y la atención al cliente.

Dentro de la empresa PICONTEL S.A.S. Se ofrece el servicio de internet, donde además se tienen las siguientes funciones administrativas:

- | | |
|--|--|
| ✓ Órdenes de instalación. | ✓ Pago de facturas. |
| ✓ Ordenes de cambio de domicilios. | ✓ Solicitud de retiro de servicio. |
| ✓ Orden para aumento de servicio (8M, 15M, 20M, 28M, 40M, entre otros) | ✓ Recaudo mensual. |
| ✓ Tickets para fallas con el servicio de internet y demás. | ✓ Actualización de información de datos. |
| | ✓ Realización de facturas |

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

A continuación se hace uso de la herramienta Matriz DOFA para definir aspectos internos y externos que favorecen o inhiben el buen funcionamiento de los trabajadores de la empresa:

Tabla 1 Análisis DOFA de la dependencia asignada

	Fortalezas	Debilidades
MATRIZ DOFA EMPRESA PICONTEL	F1. Personal apto para laborar F2. El personal cuenta con todas las herramientas necesarias para trabajar F3. Experiencia en las áreas de trabajo	D1. Desconocimiento del grado de satisfacción de los trabajadores D2. Falta de capacitaciones D3. Deficiencia de técnicas para la satisfacción de los trabajadores de la empresa
Oportunidades O1. Obtener apoyo en los diferentes procesos mediante los estudiantes de pasantía O2. Buen posicionamiento en el mercado O3. Mantener buenas relaciones con el gobierno municipal	Estrategias (FO) F3-O2-O3 Utilización de las buenas relaciones con el gobierno municipal para impactar en el mercado a través de convenios	Estrategias (DO) D2-O2 Aportar en las habilidades y destrezas de los trabajadores para aumentar la imagen de la empresa mediante capacitaciones y actividades de integración
Amenazas A1. Desgaste en la imagen y reputación de la empresa A2. Competidor de la región A3. Bajo grado de satisfacción del cliente	Estrategias (FA) F3-A1-A3 Indagar las estrategias más prácticas y efectivas para el aprovechamiento del recurso humano que ayude a su buen desempeño y motivación	Estrategias (DA) D1-A1-D2-A2-D3-A3 Implementar estrategias de penetración en el mercado y de fidelización; estableciendo precios más bajos por el servicio que el de la competencia e incluyendo las opiniones de los clientes, la proactividad en el servicio y su experiencia.

Fuente. Autor del proyecto

1.2.1 *Planteamiento del problema*

Toda organización busca el mejoramiento continuo y el crecimiento, están en la necesidad de enfocar las cosas de una manera innovadora con el fin de prestar un buen servicio a sus clientes. La empresa PICONTEL S.A.S ha ido adquiriendo reconocimiento en el municipio de Rio de Oro-Cesar y Convención-Norte de Santander, además en sus municipios cercanos; gracias a su buen servicio de internet y a la rapidez para la solución de problemas. No obstante su interés por prestar un buen servicio y satisfacer a sus usuarios ha descuidado la satisfacción del talento humano, ocasionando la desmotivación del personal, lo que afecta el rendimiento laboral.

Por tal motivo es necesario elaborar un diagnóstico mediante una encuesta para aplicarla a los 7 empleados que hacen parte de la empresa y así poder determinar el grado de satisfacción, además es fundamental brindar estímulos que ayuden a su satisfacción y a crecer en conjunto con la empresa, ya que el éxito de esta, se debe en gran medida al trabajo que realizan los directivos y empleados. Por otro lado se sugiere un plan de mejoramiento con la finalidad de detectar puntos débiles a fin de mejorarlos y afianzar las fortalezas. También para conocer el nivel de compromiso, actitudes y rendimiento, es importante crear una evaluación de desempeño para los trabajadores, el cual debe ser aplicado cada cierto tiempo con el propósito de que el gerente conozca las necesidades y ofrezca mejores compensaciones que contribuyan a su buen desempeño, igualmente se logra conocer a fondo las debilidades de cada uno y las oportunidades, para saber con exactitud que se debe mejorar y conservar la buena imagen de la empresa de Telecomunicaciones.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1. Objetivo General.

Asistir administrativamente los procesos internos de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, ubicada en el municipio de Rio de Oro-Cesar

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.
- Plantear un plan de mejoramiento para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.
- Crear la evaluación de desempeño para los trabajadores que hacen parte de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa

Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
<p>Asistir administrativamente los procesos internos de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, ubicada en el municipio de rio de oro-cesar</p>	<p>Efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S</p> <p>Plantear un plan de mejoramiento para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S</p> <p>Crear la evaluación de desempeño para los trabajadores que hacen parte de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar una encuesta que determine la satisfacción de los trabajadores * Aplicar la encuesta al personal de la empresa * Analizar la información de los resultados arrojados por la encuesta * Llevar a cabo un diagnóstico con la información recolectada * Socializar el diagnóstico obtenido al gerente de la empresa * Examinar las causas que presentan oportunidades de mejora en la empresa * Explicar el hallazgo * Ofrecer la acción de mejora * Determinar los recursos a utilizar * Estructurar el plan de mejoramiento * Suministrar propuesta del plan de mejoramiento al gerente * Fijar objetivos para la evaluación de desempeño * Determinar técnicas y herramientas necesarias * Elaborar el formato de evaluación de desempeño

Nota: La tabla muestra una breve descripción de las actividades a desarrollar para darle cumplimiento a los objetivos planteados. Fuente. Pasante.

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Realizar una encuesta que determine la satisfacción de los trabajadores	■	■														
Aplicar la encuesta al personal de la empresa		■	■													
Analizar la información de los resultados arrojados por la encuesta			■	■												
Llevar a cabo un diagnóstico con la información recolectada				■	■											
Socializar el diagnóstico obtenido al gerente de la empresa					■	■										
Examinar las causas que presentan oportunidades de mejora en la empresa						■	■									
Explicar el hallazgo							■	■								
Ofrecer la acción de mejora								■	■							
Determinar los recursos a utilizar									■	■						
Estructurar el plan de mejoramiento										■	■					
Suministrar propuesta del plan de mejoramiento											■	■				
Fijar objetivos para la evaluación de desempeño												■	■			
Determinar técnicas y herramientas necesarias													■	■		
Elaborar el formato de evaluación de desempeño														■	■	

NOTA: El cronograma de pasantías cuenta con un total de 16 semanas (4 Meses) el cual hace referencia al tiempo estipulado según el cronograma académico llevado a cabo semestralmente

2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 *Plan de mejoramiento.*

El Plan de mejoramiento, es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con el plan de acción, mediante el proceso de evaluación. (Corpoboyaca, 2022)

2.1.2 *Recurso humano*

El concepto tradicional de RH, que aún se practica en muchas empresas y organizaciones, es un producto típico de la era industrial, cuando las empresas se consideraban conjuntos integrados y coordinados de recursos —financieros, materiales, tecnológicos e incluso humanos— reunidos para alcanzar objetivos organizacionales imposibles de lograr de manera aislada e individual. En realidad, ese concepto es producto de una época en que las organizaciones eran típicamente físicas y concretas, y se estructuraban como verdaderos ladrillos y de forma mecánica. Así, incluso a las personas se les trataba como recursos —recursos humanos—, igual que al resto de los recursos organizacionales, y de manera uniforme y estandarizada, a fin de ajustarlas a las demandas y requisitos de la empresa. Las organizaciones están formadas por personas, y dependen de ellas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. (Chiavenato, 2011)

2.1.3 Capacitación.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiaventato, 2007)

2.1.4 Evaluación de desempeño.

Según (Chiavenato, 2000) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión del personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, motivación, etc.

2.1.5 Gerente.

En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus subordinados. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y criterios para tal evaluación. (Chiaventato, 2007)

2.1.6 *Clima organizacional.*

El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (huelgas o manifestaciones, etc.). (Chiaventato, 2007)

2.1.7 *Empresa.*

Una empresa es “aquella entidad formada con un capital social, que además del propio trabajo de su promotor, puede contratar a cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles o a la prestación de servicios.” (Rocha, Vargas, & Rodríguez, 2000)

2.1.8 *Servicio de Telecomunicaciones.*

La industria de servicios de telecomunicaciones agrupa empresas que operan o suministran acceso a instalaciones de voz, datos, texto, sonido y transmisión de video a través de redes cableadas, inalámbricas o satelitales. (González, 2014)

2.2 Enfoque legal

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, son autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 2108 de 2021. "Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones"

3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S

Para el cumplimiento a este objetivo es necesario realizar las siguientes actividades, las cuales se muestran continuación.

3.1.1.1 Encuesta para conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S. Partiendo de la información proporcionada por el gerente de la empresa Juan David Picón Pérez, se consigue realizar una encuesta de 16 preguntas cerradas; que ayuden a dar respuesta al problema presentado con los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S, en donde antes de ser aplicada fue examinada y avalada por el Gerente. (Ver apéndice A.)

3.1.1.2 Aplicar la encuesta al personal de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S Para conseguir la información necesaria se acudió a la fuente primaria que es la encuesta, empleada como instrumento, dirigida a los siete (7) trabajadores que hacen parte del área contable y operativa; la cual fue aplicada de manera individual para garantizar la transparencia en las respuestas, con la intención de realizar un diagnóstico efectivo que ayude a determinar la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones.

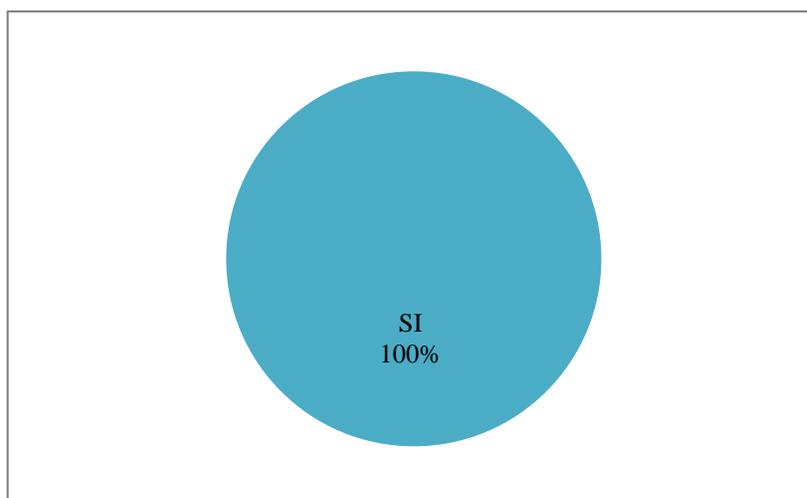
3.1.1.3 Análisis de los resultados arrojados por la encuesta para conocer la información necesaria de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S. La información suministrada mediante la encuesta, se examinó de manera cuantitativa y cualitativa; la cual fue procesada, examinada e interpretada para así poder tener un diagnóstico exacto.

Tabla 4 Satisfacción del puesto actual

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la satisfacción del puesto actual, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 2 Satisfacción del puesto actual



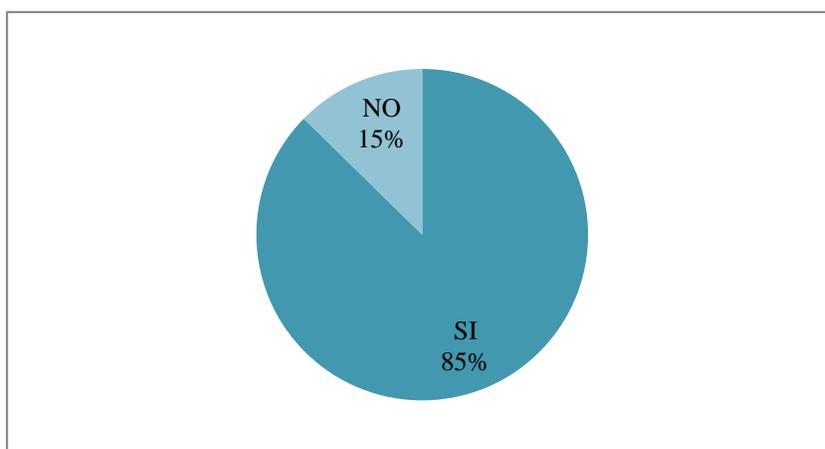
Teniendo en cuenta la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL S.A.S, se consigue constatar que el 100% se encuentran complacidos con el puesto actual en la empresa. Según los resultados cada uno de los empleados se siente bien con la función que tiene actualmente, ya que tienen experiencia en las áreas de trabajo y cuentan con las herramientas y medios necesarios para laborar; por lo cual es necesario crear siempre condiciones y un ambiente de trabajo en el que los trabajadores se sientan cómodos, valorados y satisfechos.

Tabla 5 Pago del sueldo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	85%
NO	2	15%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la cancelación del sueldo a tiempo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 3 Pago del sueldo



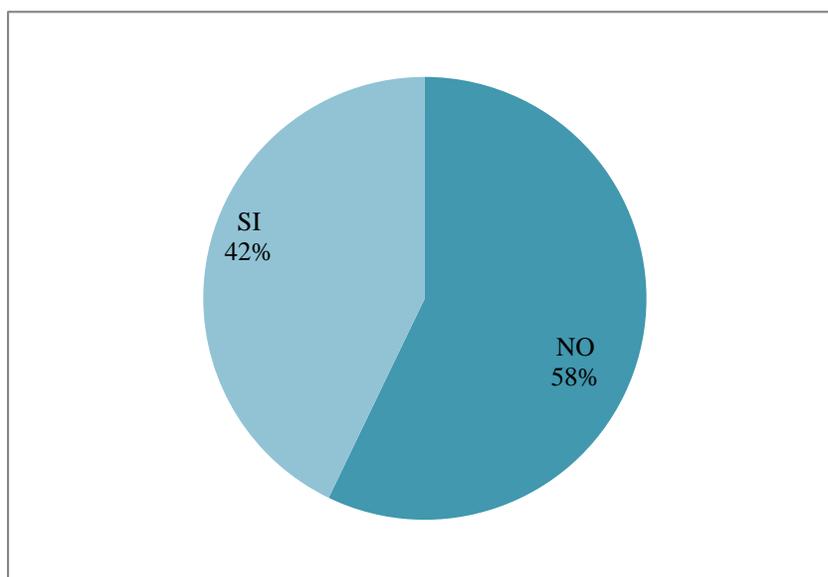
Partiendo de la encuesta aplicada se puede precisar que el 85% de los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S manifiestan que se les paga a tiempo su sueldo, y el 15% expresa que no, por lo cual es necesario buscar una estrategia para la solucionar esta inconformidad y así ayudar a que exista equidad en la empresa.

Tabla 6 Satisfacción de la remuneración económica por su trabajo y desempeño

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	42%
NO	4	58%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la satisfacción de la remuneración económica por su trabajo y desempeño, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 4 Satisfacción de la remuneración económica por su trabajo y desempeño



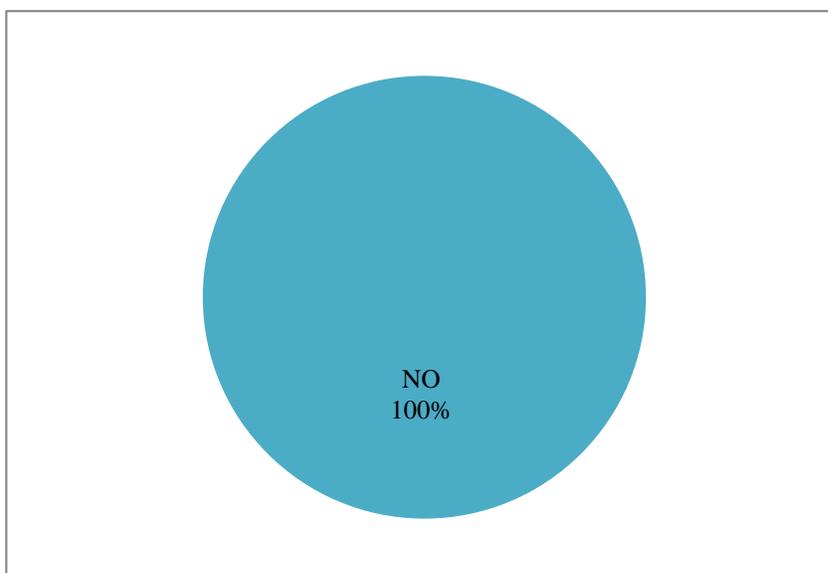
De acuerdo a los datos obtenidos por la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, el 58% señala que no se encuentran satisfechos con la remuneración económica por su trabajo y desempeño, y el 42% si están satisfechos con la remuneración que reciben por parte de la empresa. Cuatro de siete trabajadores encuestados manifiestan que tienen un salario que no les aporta la motivación necesaria y creen que la empresa les puede ofrecer un mayor sueldo. Esto significa que este porcentaje de trabajadores tiende a rendir menos o posiblemente terminen renunciando, por lo que es importante buscar soluciones efectivas para la retención del personal.

Tabla 7 Cancelación de prestaciones sociales

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la satisfacción del puesto actual, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 5 Cancelación de prestaciones sociales



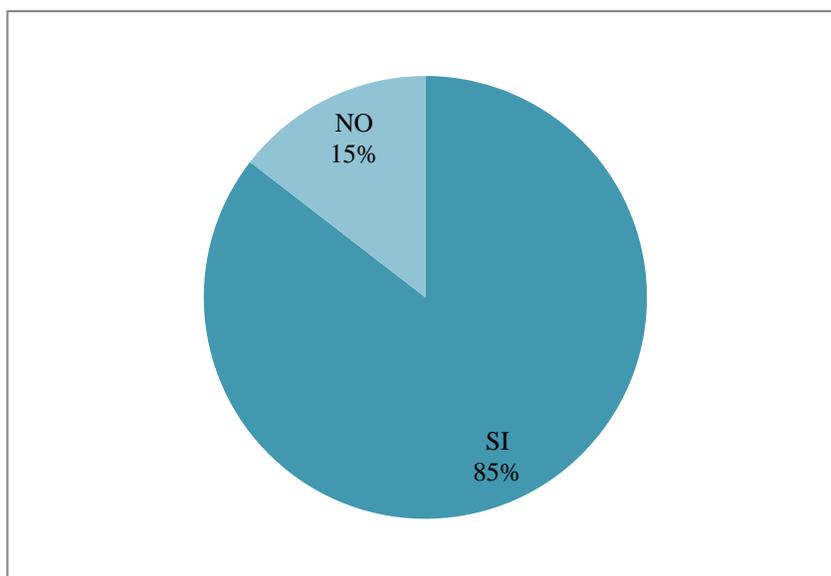
Con la encuesta aplicada se determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S no cuenta con la cancelación de prestaciones sociales puesto que son contratados por prestación de servicio y este no da derecho a nada de lo que es normal en un contrato de trabajo, como es el pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales o festivos, prestaciones sociales, y ni siquiera a seguridad social, ya que esta no es responsabilidad del contratante sino del contratista.

Tabla 8 Consideración en las opiniones para la toma de decisiones en la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	85%
NO	2	15%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la importancia en las opiniones al momento de tomar decisiones en la empresa, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 6 Consideración en las opiniones para la toma de decisiones en la empresa



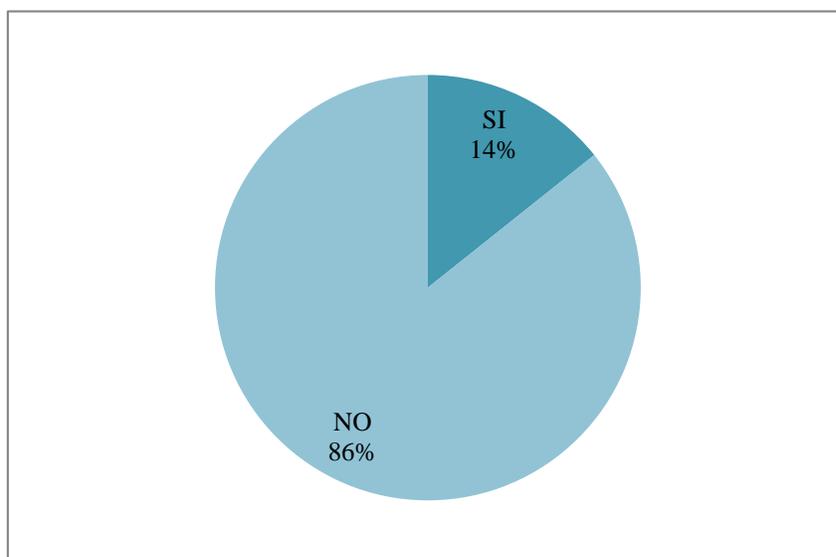
En la encuesta realizada el 85% de los empleados afirman que su opinión si es considerada en la empresa de internet PICONTEL S.A.S al de tomar decisiones, y el 15% restante se consideran fuera del proceso de toma de decisiones. La mayoría de los empleados manifiestan que son tomados en cuenta para que participen en la toma de decisiones en la empresa, lo cual es muy positivo ya que se aprovecha el conocimiento y la experiencia de cada uno de ellos, además de que se tiene una variedad de puntos de vistas que contribuyen a tomar mejores decisiones. Sería recomendable que todos los trabajadores participaran activamente de este proceso.

Tabla 9 Reconocimiento al trabajador debido a su buen desempeño y compromiso

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto al reconocimiento al trabajador por su buen desempeño y compromiso, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 7 Reconocimiento debido a su buen desempeño y compromiso



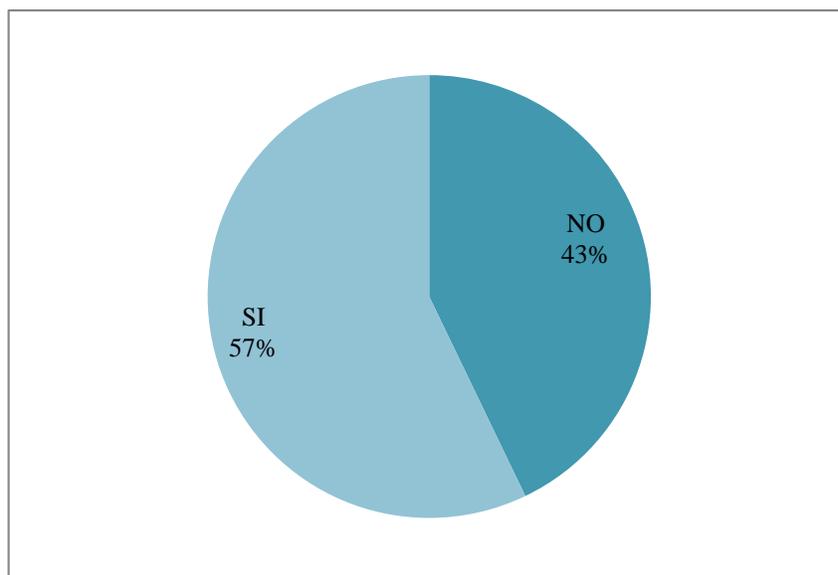
Teniendo en cuenta los resultados por la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL S.A.S, se puede determinar que el 14% ha tenido reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con la empresa, y el 86% manifiesta que hasta el momento no ha recibido reconocimientos. Por lo anterior es de vital importancia que desde la gerencia se adelanten estrategias que ayuden e incentiven a los trabajadores para sí ofrecerles mejores beneficios.

Tabla 10 Afiliación a seguridad social, salud y pensión

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la afiliación a seguridad social, salud y pensión, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 8 Afiliación a seguridad social, salud y pensión



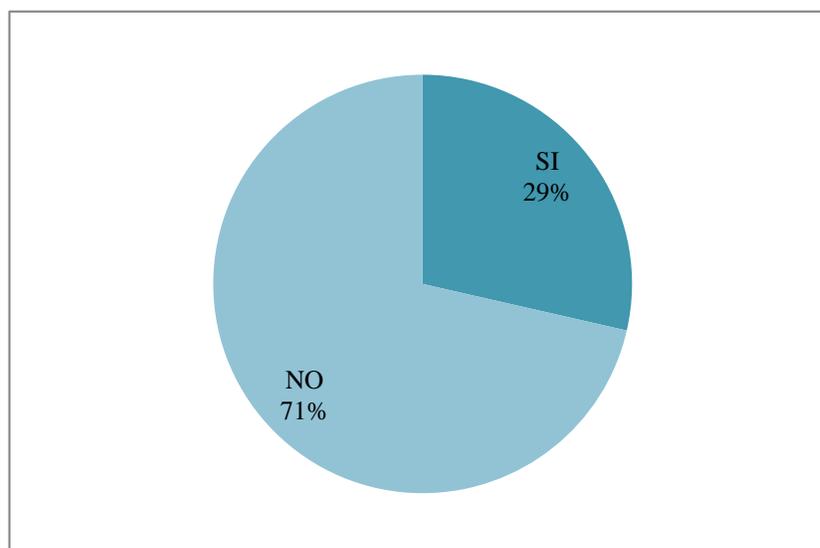
De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, el 43% afirma que no se encuentran afiliados a este sistema ya que están contratados por prestación de servicio. Por otro lado el 57% de los trabajadores que hacen parte del área operativa (Técnico en telecomunicaciones) expresa que la empresa solamente lo tiene afiliado a riesgos laborales-ARL, debido al peligro de su trabajo.

Tabla 11 Retroalimentación de su desempeño laboral

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la retroalimentación del desempeño laboral, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 9 Retroalimentación del desempeño laboral



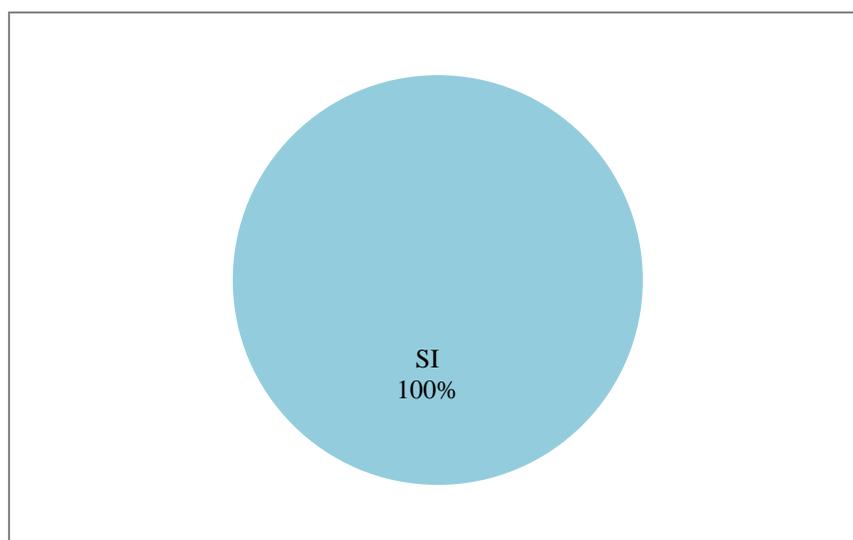
Teniendo en cuenta la encuesta realizada el 29% de los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S, afirman que si se hace retroalimentación de su desempeño laboral, por su parte el 71% sobrante manifiesta que no existe este proceso en la empresa. Es importante que el gerente realice esta práctica y se centre en las competencias claves que se requieren para el puesto de trabajo. Además, se analiza activamente los errores que se estén cometiendo, lo que ayuda a prevenirlos y a evitar peores consecuencias.

Tabla 12 Suficiente tiempo para dar cumplimiento a sus labores

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto al tiempo suficiente para cumplir las labores, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 10 Tiempo suficiente para dar cumplimiento a las funciones



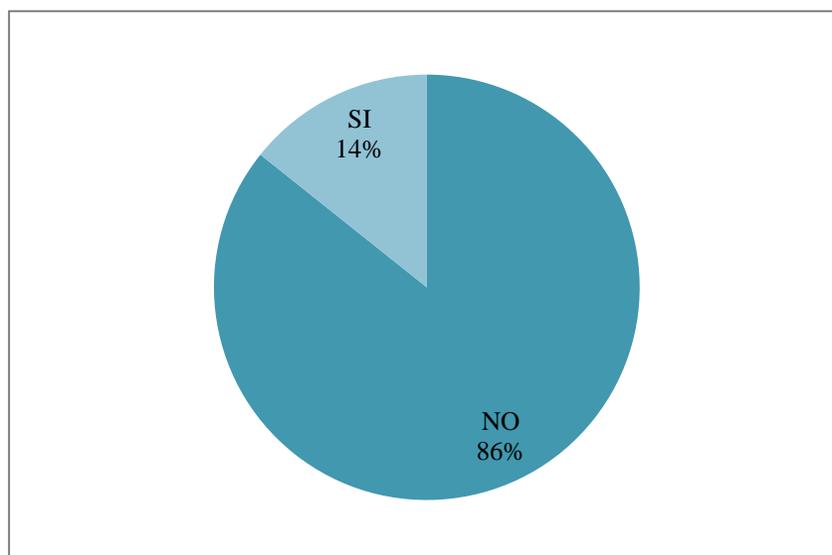
El 100% de los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL S.A.S afirmaron que tienen suficiente tiempo para darle cumplimiento a sus labores asignadas; ya que tienen claro su responsabilidad. Este resultado tiene mucho valor ya que la gestión del tiempo es de suma importancia en la metodología de trabajo de la empresa por que ayuda a planificar los procesos y tareas dentro del equipo y se identifican prioridades.

Tabla 13 Cantidad de trabajadores adecuada para el cumplimiento de las funciones

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la cantidad de trabajadores disponibles para el cumplimiento de las funciones, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 11 Cantidad de trabajadores adecuada para el cumplimiento de las funciones



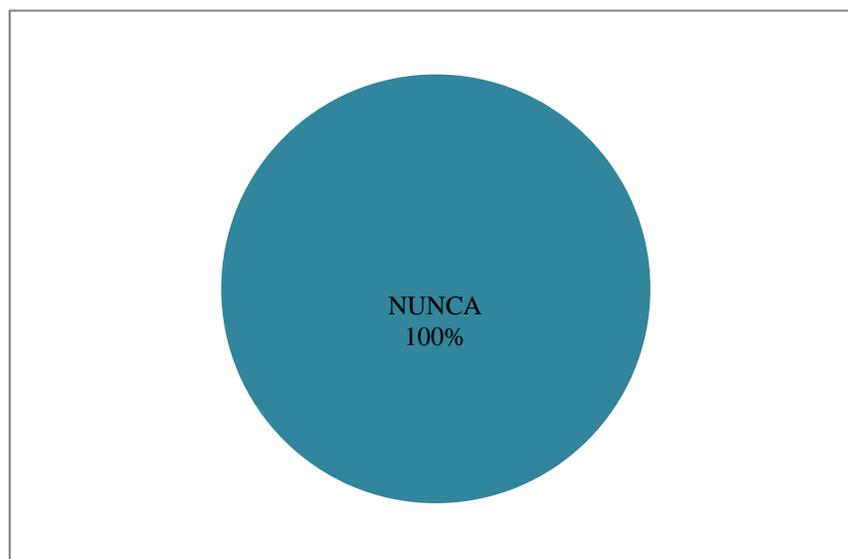
De acuerdo a la encuesta aplicada, el 14% expresa que la cantidad de trabajadores es la adecuada para cumplir con las funciones y tareas; por otro lado el 86% dice que no se dispone con la cantidad de personal necesario para cubrir los procesos, necesidades y problemas de internet que se puedan presentar; ya que el servicio se presta a diferentes zonas tanto urbanas como rurales. Por consiguiente es necesario contratar a más trabajadores en el área operativa, que puedan cubrir diferentes zonas.

Tabla 14 Capacitaciones por parte de la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	0	0%
NUNCA	7	100%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a las capacitaciones dadas por parte de la empresa, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 12 Capacitaciones por parte de la empresa



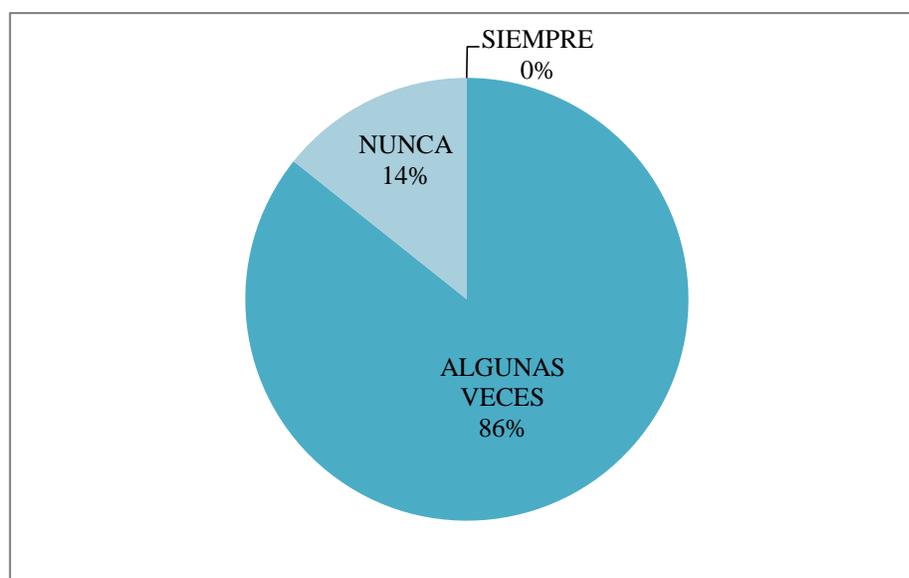
Según los resultados de la encuesta el 100% de los trabajadores dice que nunca la empresa le ha brindado capacitaciones, siendo este resultado preocupante ya que esto imposibilita el desarrollo de la empresa y deteriora el desempeño individual, en consecuencia se hace necesario incluir esta problemática en el plan estratégico de la empresa.

Tabla 15 Espacios para celebraciones especiales

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	6	86%
NUNCA	1	14%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a los espacios de celebraciones espaciales, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 13 Espacios para celebraciones especiales



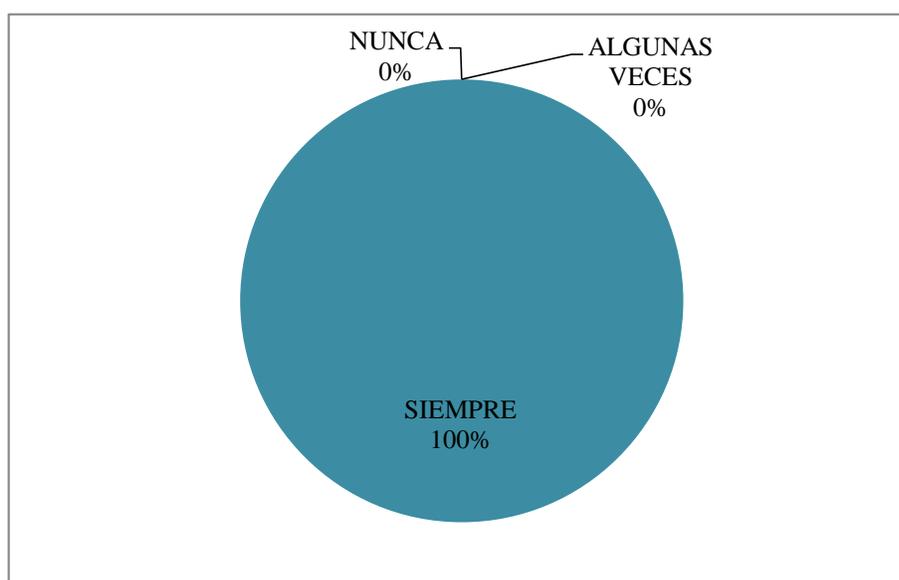
Basándose en los resultados obtenidos mediante la encuesta al personal de la empresa PICONTEL S.A.S, el 86% afirma que solo algunas veces se realizan espacios de celebraciones especiales y el 14% dice que nunca. Por lo anterior es necesario generar más seguido espacios de integración del personal, para salir de la monotonía del estrés laboral y afianzar los lapsos de amistad.

Tabla 16 Relación agradable con sus compañeros de trabajo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100%
ALGUNAS VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la relación agradable con los compañeros de trabajo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 14 Relación agradable con sus compañeros de trabajo



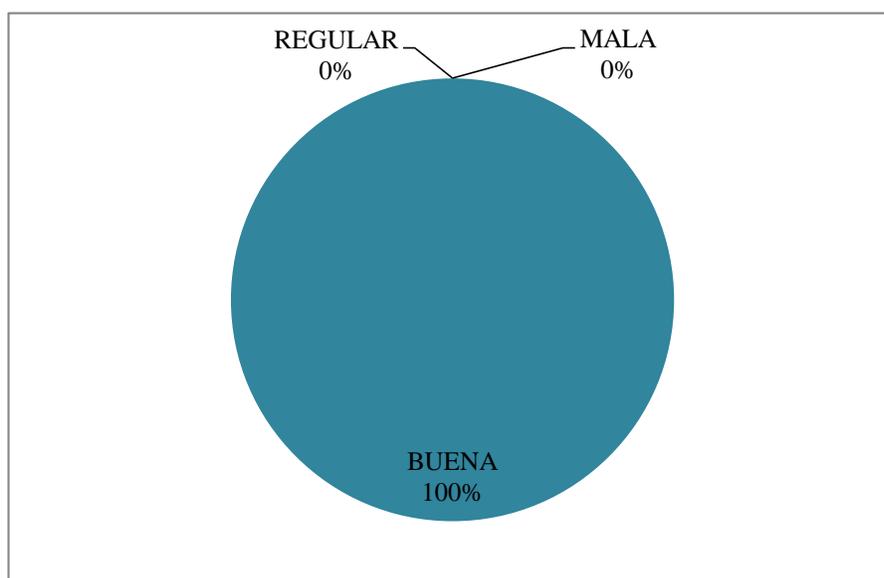
El 100% de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S manifiesta que siempre tienen buena relación con sus demás compañeros, lo cual es algo positivo ya que facilita el trabajo, lo hace más agradable y reduce el estrés laboral.

Tabla 17 Relación con su jefe inmediato

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	7	100%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto a la relación con el jefe inmediato, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 15 Relación con el jefe inmediato



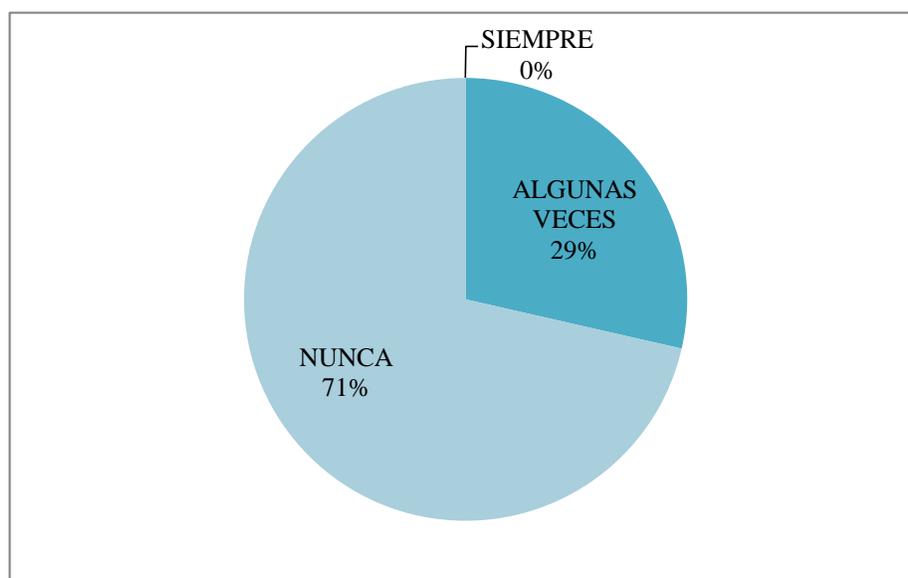
Con la encuesta realizada se determinó que el 100% de los trabajadores tiene una buena relación con su jefe inmediato, lo cual es otro aspecto positivo debido a que esto genera mayor comunicación.

Tabla 18 Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	100%
ALGUNAS VECES	2	0%
NUNCA	5	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto al reconocimiento otorgado al trabajador por sus habilidades y conocimientos, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 16 Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos



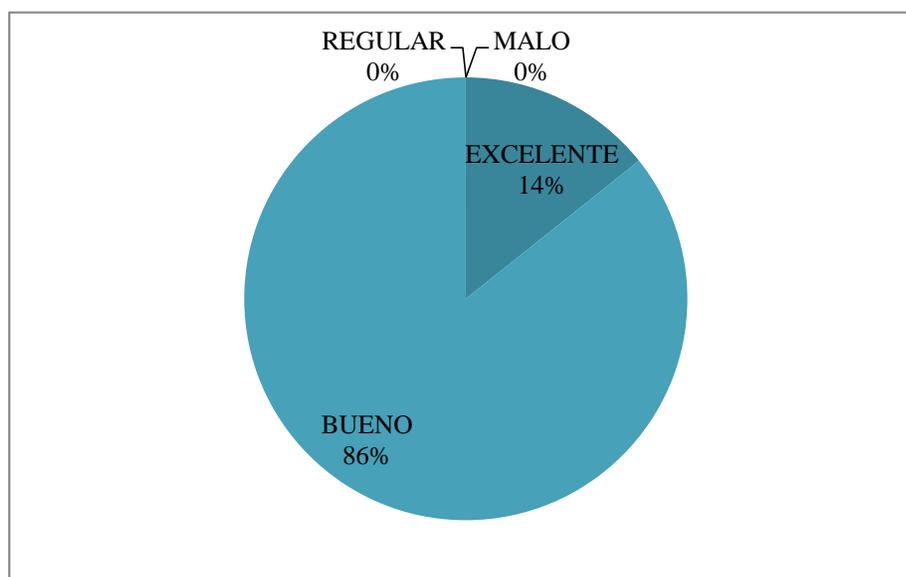
Los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S afirman que nunca les otorgan reconocimiento a sus habilidades y conocimientos en un 71%, y algunas veces en un 29%. Se sugiere valorar positivamente el talento de cada uno de los trabajadores ya que este constituye a una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral; ejerciéndolo se favorece la sensación de satisfacción y bienestar de los empleados, estimulándolos hacia la meta común de conseguir el éxito de la empresa.

Tabla 19 Entorno de trabajo en la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	14%
BUENO	6	86%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: La tabla muestra los resultados logrados en cuanto al entorno de trabajo, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Figura 17 Entorno de trabajo en la empresa



En la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL S.A.S, el 86% dice que el entorno de trabajo es bueno, y el 14% que es excelente. Por lo anterior se puede decir que esta cifra es positiva porque contribuye al buen clima organizacional.

3.1.1.4 Llevar a cabo un diagnostico con la información recolectada. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, se logró determinar que el 100% de los trabajadores de la empresa están actualmente satisfechos con su puesto actual, además tienen tiempo suficiente para dar cumplimiento a las labores asignadas; pero expresa el 86% que no se dispone con la cantidad de personal preciso para cubrir los procesos, necesidades y problemas de internet que se puedan presentar; ya que el servicio se presta a diferentes zonas tanto urbanas como rurales.

Por otro lado respecto a la cancelación de las prestaciones sociales y afiliaciones al sistema de seguridad social, salud y pensión, el 43% afirma que no se encuentran afiliados a este sistema ya que están contratados por prestación de servicio, y el 57% de los trabajadores que hacen parte del área operativa (Técnico en telecomunicaciones) expresa que la empresa solamente los tiene afiliados a riesgos laborales-ARL, debido al peligro de su trabajo.

El 85% de los trabajadores precisan que se les paga a tiempo su sueldo, y el 15% expresa que no se les cancela el salario a tiempo; debido que en ocasiones este se retrasa por varios días provocando la inconformidad. Así mismo el 42% de los trabajadores señala que se encuentran satisfechos con la remuneración económica por su trabajo y desempeño, mientras que el 58% no

están satisfechos con la remuneración que reciben por parte de la empresa, porque según ellos en ocasiones se presentan muchos inconvenientes e instalaciones en el servicio de internet, y manifiestan que el pago es muy bajo para las labores que deben realizar.

En cuanto al reconocimiento por su buen desempeño y compromiso el 14% de los trabajadores manifiesta que si ha tenido reconocimiento por parte de la empresa, y el 86% expresa que hasta el momento no ha recibido reconocimientos. Referente al reconocimiento por sus habilidades y conocimientos afirman un 29% que algunas veces, mientras que el 71% expresa que nunca les reconocen sus habilidades en las labores, y en el momento de tomar decisiones en la empresa el 15% de los empleados afirman que su opinión nunca es considerada, y el 85% restante dice que si es tenido en cuenta en este proceso de toma de decisiones.

Así mismo cuando se trata de espacios para celebraciones especiales en la empresa PICONTEL S.A.S, el 86% afirma que solo algunas veces se realizan estos espacios y el 14% dice que nunca ha contemplado que se realicen este tipo de cosas en la empresa.

Teniendo en cuenta la encuesta realizada el 29% de los trabajadores de la empresa PICONTEL S.A.S, afirman que si se hace retroalimentación de su desempeño laboral, por su parte el 71% restante manifiesta que no existe este proceso en la empresa. En relación a las capacitaciones el 100% de los trabajadores dice que nunca se realizan estas actividades en la organización.

En cuanto a la relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo, la encuesta arroja que el 100% de los trabajadores siempre han tienen una buena relación entre todos, ya que manifiestan que llevan una amistad de hace mucho tiempo lo cual genera confianza y buena comunicación al momento de laborar. Y sobre el entorno de trabajo en la empresa, el 14% dice que es excelente y el 86% que es bueno.

3.1.1.5 Socializar el diagnóstico obtenido al gerente de la empresa Los resultados obtenidos por la encuesta la cual se aplicó en la empresa PICONTEL S.A.S, se socializaron al gerente y dueño JUAN DAVID PICON PEREZ para que conozca la situación de los trabajadores y este notificado de la propuesta: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES PICONTEL S.A.S. Con el objetivo de mejorar la satisfacción de los trabajadores de la empresa y aquellos puntos débiles encontrados. Además se realizó un listado del personal al cual fue aplicada la encuesta para presentar evidencia al Gerente. (Ver apéndice B.)

3.1.2 Plantear un plan de mejoramiento para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

3.1.2.1 Examinar las causas que presentan oportunidad de mejora en la empresa.

Para realizar el plan de mejoramiento se tuvo en cuenta las oportunidades para aumentar la capacidad de los procesos en la empresa teniendo en cuenta el diagnostico arrojado por la encuesta las cuales son deficiencia de técnicas para la satisfacción de los trabajadores, escaso personal operativo; ya que el servicio se presta a diferentes zonas tanto urbanas como rurales,

además falta de capacitaciones al talento humano, y la poca retroalimentación del desempeño laboral e integración entre los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL .S.A.S.

3.1.2.2 Explicar el hallazgo. El objetivo del plan de mejora en la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.AS se centra primordialmente en ayudar a que los procesos internos se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

3.1.2.3 Ofrecer la acción de mejora. A partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado mediante la encuesta se hace factible crear mecanismos que incrementen la capacidad de la empresa prestadora del servicio de internet PICONTEL S.A.S, lo que contribuye a la motivación de los colaboradores, a la mejora de procesos y a una buena relación y comunicación entre los trabajadores, teniendo el aprovechamiento adecuado del talento de cada empleado y así poder reducir los problemas internos.

3.1.2.4 Determinar los recursos a utilizar. Los distintos medios que se necesitan para conseguir el plan de mejoramiento es el recurso humano comprometido con el perfeccionamiento de la empresa de Telecomunicaciones PCIONTAL S.A.S, los recursos financieros correspondientes y el tiempo que se va a dedicar a cada actuación, con el fin conseguir las metas establecidas en la empresa con la menor cantidad de recursos.

3.1.2.5 Estructurar el plan de mejoramiento. Con la información conseguida mediante el diagnóstico realizado se sugiere proponer el siguiente plan de mejoramiento en los procesos internos de la empresa de Telecomunicaciones PCIONTEL S.A.S.

Objetivo: Proyectar e incorporar estrategias que ayuden en los procesos internos con el fin de mejorar la satisfacción y aportar mejores compensaciones a los trabajadores de la empresa de internet PICONTEL S.A.S.

Debilidades: Aquellos factores internos en los que la empresa presenta deficiencias que impiden alcanzar las metas.

Estrategias: Los planes y acciones encaminadas a conseguir las metas propuestas.

Problemas o causas: Dificultades o inconvenientes que impiden la consecución de un fin, el cual debe ser resuelto.

Responsable: La persona encargada de diseñar las actuaciones, ocuparse de su seguimiento, y vigilar el cumplimiento de los plazos establecidos es el Gerente Juan David Picón Pérez.

Recursos: Los medios que se disponen para desarrollar la actuación, son los recursos financieros.

Indicadores: Con estos medios se va a verificar de forma objetiva si hubo un acercamiento al objetivo previsto y si las actuaciones se han desarrollado según lo estipulado.

Calendario: Son las unidades de medición que precisan cuánto tiempo se va a dedicar a cada actuación o actividad.

Propuesta de plan de mejoramiento: De acuerdo a los resultados negativos encontrados en la aplicación de la encuesta, es preciso proponer un plan de mejora para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

3.1.2.6 Suministrar propuesta de un plan de mejoramiento para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Tabla 20 Plan de mejoramiento

Debilidades	Estrategias	Problemas o Causas	Objetivos	Recursos	Indicador	Tiempo	Responsable
Deficiencia de técnicas para la satisfacción de los trabajadores	Crear políticas de incentivos y reconocimientos; económicos y no salariales, donde se estimule a los empleados por su trabajo, desempeño, compromiso, habilidades y conocimientos.	Falta de iniciativa para tener motivados a los trabajadores	*Mantener motivados y complacidos a los empleados *Retener al personal	Gastos políticas de incentivos laborales (\$1.000.000)	# De políticas realizadas	3 Meses	Gerente
No existe retroalimentación del desempeño laboral	Establecer el feedback como un proceso sistematizado y establecido	Desconocimiento de practicas y herramientas de retroalimentación laboral	*Subsanar con eficiencia aquellos errores cometidos por los trabajadores *Motivar a los colaboradores a alcanzar metas *Impulsar una comunicación efectiva en la empresa *Aumentar la productividad		# De sistemas de feedback	Constantemente	Gerente
Escaso personal operativo	Contratar personal preparado para cubrir las funciones precisas en el area operativa; donde se puedan distribuir por zonas a donde se presta el servicio	Poca cantidad de trabajadores necesarios para cubrir los procesos, necesidades y problemas de internet que se presentan	*Mejorar la rapidez y eficiencia de los procesos en la empresa *Evitar la sobrecarga laboral	Gastos de contratación del personal (2.000.000)	# Rapidez en los procesos		Gerente
Falta de capacitaciones al talento humano	Establecer programas de capacitación estratégicas	Personal sin conocimientos y deterioro del desempeño individual	Incrementar el nivel de educación de los trabajadores, contribuyendo a su formación profesional y permanencia en la empresa, aportando a la mejora continua en los procesos	Gastos de capacitación (\$500.000)	# De capacitaciones realizadas	10 Meses	Gerente
Poca integración y espacios de celebraciones especiales entre el personal	Programar charlas, escenarios y dinamicas propicias para compartir entre compañeros, fomentando la participación y el trabajo en equipo	Desconocimiento de hábitos y costumbres de los trabajadores	Mejorar el bienestar en el trabajo, las relaciones interpersonales, generar espacios para olvidarse de la rutina y distrasarse de las ocupaciones	Otros gastos (\$400.000)	# De actividades realizadas	Semestralmente	Gerente

Nota: La tabla describe el plan de mejoramiento propuesto. Pasante. Fuente. Autor del proyecto

3.1.2.7 Suministrar propuesta del plan de mejoramiento al gerente. La propuesta del plan de mejoramiento se entregó y socializo al gerente de la empresa Juan David Picón Pérez, el cual le dio la aprobación pertinente.

3.1.3 Crear la evaluación de desempeño para los trabajadores que hacen parte de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

3.1.3.1 Fijar objetivos para la evaluación de desempeño. La evaluación de desempeño es una herramienta muy importante para poder optimizar la gestión de los recursos humanos de la empresa, con este instrumento es posible medir el desempeño de cada uno de los empleados, tanto su trabajo como sus resultados, en relación con sus responsabilidades laborales; de esta manera se aprovecha adecuadamente el talento humano.

Cabe resaltar que la evaluación de desempeño se realiza en base al perfil del puesto de cada trabajador, solo de esta manera se logra resaltar objetivos claros que aporten a la evaluación de desempeño.

La motivación: Uno de los objetivos más importantes de todo proceso de evaluación de empleados es motivar un alto nivel de calidad y cantidad en el trabajo que se realiza.

El desarrollo personal: Otro de los objetivos de un proceso efectivo de evaluación es incluir aspectos que fomenten el desarrollo de los colaboradores y el mejoramiento de la organización, ya que esto sirve para encontrar necesidades en los trabajadores.

Evidencia legal, ética y visible: Las evaluaciones de desempeño deben ser una prueba donde los empleados entiendan los requisitos de su puesto de trabajo, por tal motivo es necesario crear una documentación de evaluación precisa que proteja tanto al empleado como a la empresa.

En el caso de que un empleado no tenga éxito en su calificación en la evaluación de desempeño, esta documentación puede usarse para desarrollar un plan de mejora.

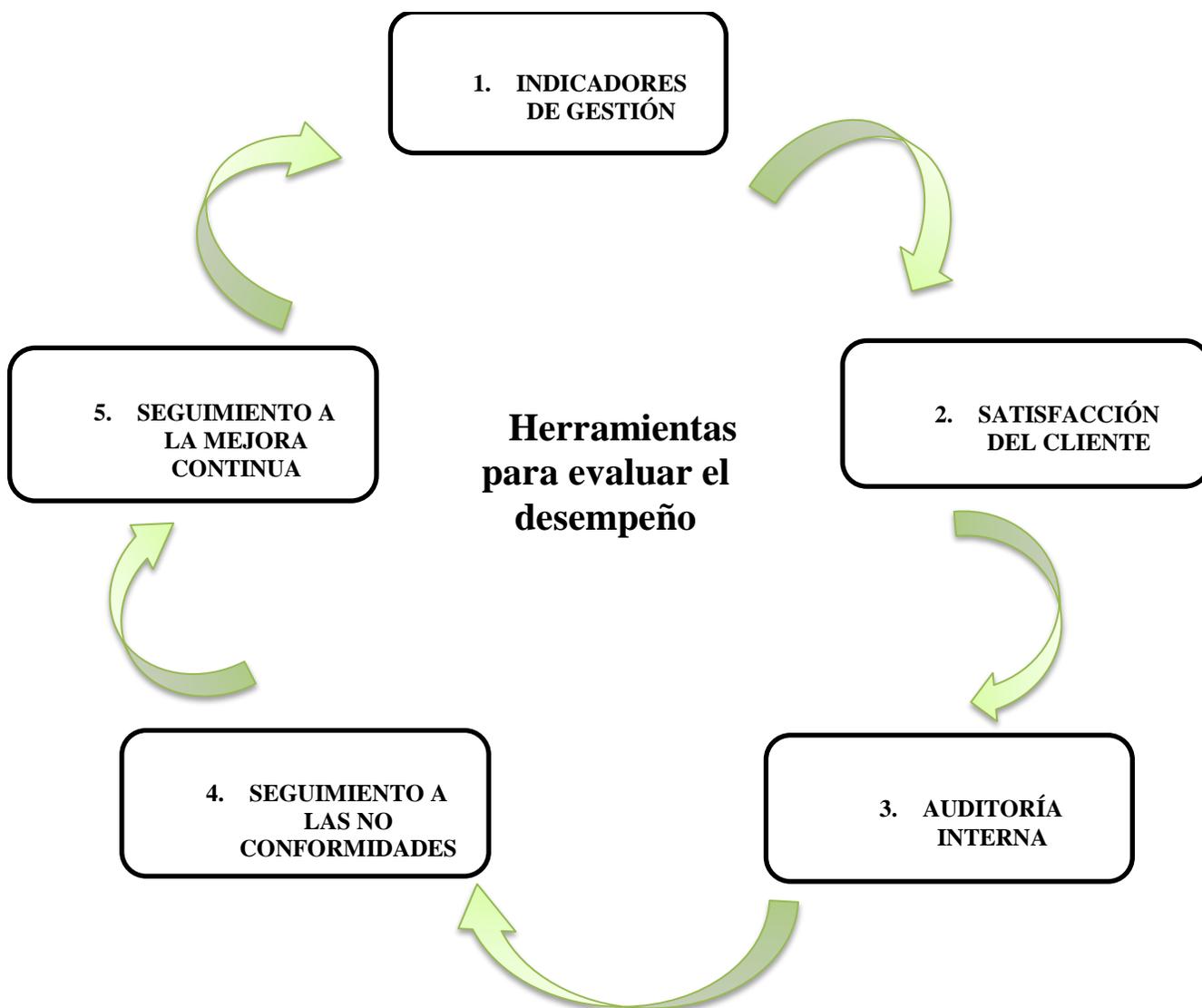
Método de evaluación: Es muy importante que este objetivo no falte en cualquier evaluación de desempeño, porque de esta manera se puede ofrecer una calificación numérica para cada colaborador y comparar el desempeño con el de los otros; así mismo ayudan a dar un resultado objetivo y transparente durante el proceso.

3.1.3.2 Determinar técnicas y herramientas necesarias. El los métodos de evaluación basados en el desempeño, se encuentran varias técnicas; en este caso la técnica empleada en la evaluación de desempeño en la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S es la escala de puntuación.

Escala de puntuación: Este es el método más antiguo y más común en la evaluación del desempeño laboral, en la que el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva en una escala que vaya de bajo a alto, basada únicamente en la opinión de la persona que confiere la evaluación, donde se conceden valores numéricos a cada punto, a fin de permitir la obtención de varios cómputos. (Gutiérrez & Eudaldo, 2020)

Las herramientas empleadas en la evaluación de desempeño en la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, se muestran en la siguiente figura:

Figura 18 Herramientas para hacer una evaluación de desempeño.



Fuente: <https://iveconsultores.com/evaluacion-de-desempeno>

Herramienta 1. Es necesario hacer un estudio anticipado de los procesos para detectar cuáles son los pasos más críticos, para en ese punto establecer una métrica que pueda ayudar a saber si el rendimiento de ese proceso es el que se espera obtener.

Herramienta 2. Es de vital importancia que se cuente con la satisfacción del cliente interno, ya que gracias a esta herramienta se puede medir como es el comportamiento en la empresa de acuerdo a su satisfacción.

Herramienta 3. Hacer una auditoria interna es de las mejores herramientas para realizar una evaluación de desempeño de los procesos de la organización.

Herramienta 4. Al conocer las no conformidades en la empresa se puede llevar a cabo una buena evaluación del desempeño para así conocer el por qué han aparecido y cómo solucionarlas para que no vuelvan a aparecer.

Herramienta 5. Esta herramienta es necesaria para realizar la evaluación de desempeño ya que es importante hacer un seguimiento a las mejoras que se han implementado. (Torres, 2020)

3.1.3.3 *Elaborar el formato de evaluación de desempeño.* El diseño y estructura de la evaluación de desempeño se creó bajo el método de evaluación y se utilizó la técnica de escala de puntuación, el formato fue basado en el autor (Betancourt, 2018) con algunas modificaciones; así mismo este formato fue puesto a disposición del gerente Juan David Picón Pérez, el cual le dio la aprobación correspondiente para finalmente ser entregada a la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

**Formato Evaluación de Desempeño para el Personal de la Empresa de
Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.**

PERÍODO A EVALUAR: _____ **ÁREA:** _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____ **FECHA DE EVALUACIÓN:** _____

EVALUADOR: _____

En qué grado cree usted que el trabajador de la empresa PICONTEL S.A.S tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. Marque con una X el número que refleja su opinión.

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal, lea bien las instrucciones.
2. Lea bien el contenido y las competencias a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.
 - ✓ Muy bajo (Inferior: No cumple con los requisitos del puesto).
 - ✓ Bajo (Inferior al promedio: Es necesario mejorar en los requisitos del puesto).
 - ✓ Moderado (Promedio: Cumple con los requisitos mínimos del puesto).
 - ✓ Alto (Superior al promedio: Cumple con todo lo requerido del puesto).
 - ✓ Muy Alto (Superior: Sobrepasa con los requisitos del puesto).
5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

6. Los formatos de evaluación deben estar firmados por el evaluador, si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.

TIPOS DE COMPETENCIAS	CLASIFICACIÓN Y COMPETENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
COMPETENCIAS TÉCNICAS O FUNCIONALES	<i>Orientación de resultados</i>						
	Termina su trabajo oportunamente						
	Planifica el trabajo con el propósito de cumplir los objetivos establecidos, permitiendo sobreponerse ante cualquier contratiempo que surja						
	El conocimiento que tiene ayuda a la eficiencia de la empresa						
	Tiene visión estratégica para tomar decisiones rápidas y bien informadas que contribuyan en la empresa						
	El trabajo que realiza en la empresa es de calidad y garantizado						
	Tiene orden en su trabajo						
	Cumple con las tareas que se le asignan						
	<i>Orientación al cliente</i>						
	Mejora o elimina problemas internos que afectan a la experiencia del cliente						
	Se comporta de manera positiva y adecuada frente a los clientes, no discute ni tampoco desestima sus preocupaciones						
	Se preocupa del avance oportuno de sus labores en beneficio de los clientes						
	Se interesa por la calidad de su trabajo en beneficio del cliente						
	Permite que los clientes hagan sugerencias frente al servicio y atiende sus necesidades						
	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	<i>Compromiso con la empresa</i>					
Toma medidas para promover los intereses de la organización por encima de sus propios intereses							

	Fomenta la colaboración y trabaja de manera cooperativa con los demás para conseguir los objetivos de la empresa						
	Busca y fomenta oportunidades de mejora en la empresa						
	<i>Iniciativa y autonomía</i>						
	Se anticipa en tomar acciones para evitar un problema futuro						
	Propone modificaciones y mejoras en los procedimientos de la empresa						
	Busca alternativas a un problema, las analiza e intenta elegir la más viable						
	Resuelve con autonomía los inconvenientes que se presenten						
COMPETENCIAS CONDUCTUALES O GENÉRICAS	<i>Organización</i>						
	Mantiene ordenado su espacio de trabajo						
	Tiene un equilibrio entre sus obligaciones laborales y su vida privada						
	Prioriza sus objetivos						
	Tiene aptitud para organizar con eficiencia las tareas asignadas						
	<i>Trabajo en equipo</i>						
	Muestra actitud para integrarse al equipo						
	Se identifica fácilmente con los objetivos del grupo de trabajo						
	Tiene capacidad para desenvolverse proactivamente y cooperar con los miembros de la empresa						
Firma del evaluador (Jefe inmediato)	Comentarios:						

4. Diagnostico final

La asistencia administrativa en los procesos internos de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, ubicada en el municipio de Rio de Oro-Cesar fue muy productivo y apporto cosas importantes para el mejoramiento continuo, ya que se creó un plan de acción necesario para que la empresa alcance las metas concretas, ayude a la satisfacción de los trabajadores y a su formación a través de una guía de acciones estratégicas planteadas en función de sus objetivos, presupuesto y recursos, así mismo logre identificar aquellos factores que desmotivan al personal y proponer acciones de mejora para su satisfacción y su permanencia en la empresa donde se estimule y se reconozcan sus capacidades, desempeño y compromiso, además se establecieron estrategias que contribuyen al mejoramiento de los procesos internos, ya que es necesario contratar personal preparado para cubrir las funciones precisas en el área operativa; donde se puedan distribuir por zonas a donde se presta el servicio, también se planteó instaurar la retroalimentación como un proceso sistematizado y establecido ya que no existe esta práctica en la empresa, adicionalmente se hizo necesario sugerir capacitaciones al personal para estimular su potencial, perfeccionar sus habilidades y ayudar a su formación profesional a fin de contar con el talento humano calificado y motivado.

Por último se logró crear y diseñar la evaluación de desempeño para cada uno de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S, para ayudar a conocer las áreas que podrían mejorarse, evaluar el compromiso y desempeño de cada colaborador, dar visibilidad a los posibles problemas, permitir proponer medidas y disposición para mejorar el rendimiento del personal y resolver a tiempo inconformidades latentes.

5. Conclusiones

Finalmente, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado mediante la encuesta en donde se detectaron aquellas falencias y problemas internos que afectan a los colaboradores, se concluyó que la empresa debe preocuparse un poco más por su motivación y en brindar beneficios que contribuyan a su desarrollo personal. De esta manera el proponer el plan de mejoramiento para la empresa PICONTEL S.A.S, se realizó para erradicar los errores presentados en el funcionamiento interno permitiendo mejorar la motivación del personal, asegurar la calidad del servicio, optimizar los procesos y mejorar la eficiencia de la empresa.

Así mismo la evaluación de desempeño se diseñó ya que se determinó que la empresa no contaba con esta herramienta tan importante para medir el desempeño, compromiso y cumplimiento de tareas de cada colaborador; de esta manera la evaluación de desempeño, considerada como un ejercicio constructivo y que busca promover mejoras en las relaciones humanas y en los ambientes laborales en los que estas se desenvuelven, resulta de un proceso en el que se espera que todos los actores involucrados estén comprometidos tanto con las labores del cargo que cada trabajador cumple, como con el desarrollo de la propia organización, el que se ve favorecido a través del fortalecimiento del potencial de las personas que la conforman.

Recomendaciones

De acuerdo a los objetivos desarrollados, se recomienda pensar siempre en la motivación laboral, logrando que los colaboradores se sientan alineados con los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que cumplen sus objetivos personales, a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por consiguiente la empresa PICONTEL S.A.S debe incorporar a sus empleados como parte interesada en el proyecto de la organización para mantenerlos motivados y que vean el futuro de la empresa como su propio futuro y se involucran con el trabajo. Por su parte es fundamental que se proceda a realizar auditorías como mecanismo de control para brindar un dictamen interno sobre las actividades de la empresa, así mismo llevar a cabo capacitaciones permanentes a fin de ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados, lo que permite ofrecer un excelente servicio a los clientes. Por último es necesario efectuar periódicamente la evaluación de desempeño por que mediante esta herramienta se pueden revelar oportunidades de mejora, sentar las bases para una organización más productiva e identificar las necesidades de capacitación de personal, detectar talentos potenciales y determinar que tanto están preparados los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones para asumir una mayor responsabilidad. De la misma manera aconsejo seguir manteniendo ese grato clima organizacional y esa buena relación, para tener siempre el bienestar en el entorno laboral.

Referencias

- Bayo, & Merino. (2002). *Administración de recursos humanos*.
- Berrocal González, A. (7 de Julio de 2014). *El Financiero*. Recuperado el 3 de Abril de 2022, de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/imef/cuanto-valen-las-empresas-de-telecomunicaciones/>
- Betancourt, D. (11 de Octubre de 2018). *Ingenioempresa*. Obtenido de Ingenioempresa: <https://www.ingenioempresa.com/evaluacion-de-desempeno/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. Novena edición*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. Octava edición*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Douglas da Silva. (01 de Junio de 2020). *zendesk*. Recuperado el 2021, de zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- García del Junco, J., Casanueva Rocha, C., Ganaza Vargas, J., & Alonso Rodríguez, M. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Helmut, M. (2003). *El futuro de la alta gerencia*. Mexico, DF: Editorial Diana.
- Henry Sisk, & Mario Sverdlik. (1979). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/>
- Idalberto, C. (2007). *Administración de recursos humanos. Octava edición*. México: McGraw-Hill.

Morales Gutiérrez, E. (20 de Febrero de 2020). *Evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de

Evaluación del desempeño laboral: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-evaluacion-desempeno-laboral/>

Torres, I. (20 de Enero de 2020). *Gestión empresarial*. Obtenido de Gestión empresarial:

<https://iveconsultores.com/evaluacion-de-desempeno/>

Anexos



Rio de Oro-Cesar, 06 de Agosto de 2022.

Señores

**PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**

Asunto: Implementación de estrategias propuestas por el pasante

A través de la presente, Yo Juan David Picón Pérez gerente y representante legal de la empresa de Telecomunicaciones **PICONTEL S.A.S**, me comprometo a implementar cada una de las estrategias propuestas por el pasante Andrés Mauricio Ávila García, las cuales fueron la creación del plan de mejoramiento y evaluación de desempeño a los trabajadores, con el fin de ayudar a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Atentamente.

JUAN DAVID PICON PEREZ
GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
PICONTEL S.A.S
NIT DE LA EMPRESA 900.911.959-1

Apéndices

Apéndice A Encuesta



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Efectuar un diagnóstico que ayude a conocer la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

La siguiente encuesta consta de 16 preguntas la cual se realiza con fines académicos para tener un diagnóstico frente a la satisfacción de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S. Agradezco su sinceridad en las respuestas para garantizar la objetividad del estudio. Marque con una X su respuesta

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Está satisfecho con su puesto actual en la empresa		
2. ¿Pagan su sueldo a tiempo?		
3. ¿Está complacido con la remuneración económica que recibe por su trabajo y desempeño?		
4. ¿Le cancela todo lo relacionado con prestaciones sociales?		
5. ¿Su opinión es tenida en cuenta en la empresa al tomar decisiones?		
6. ¿Ha recibido reconocimientos por parte de la empresa debido a su buen desempeño y compromiso?		
7. ¿Lo tiene afiliado la empresa a seguridad social-salud y pensión?		
8. ¿La empresa realiza retroalimentación de su desempeño laboral?		
9. ¿Tiene tiempo necesario para dar cumplimiento a sus labores?		
10. ¿La cantidad de trabajadores es la adecuada para cumplir con las funciones y tareas?		

11. ¿La empresa le brinda capacitaciones? Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

12. ¿En la empresa se realizan espacios para celebraciones especiales (¿Cumpleaños, día del hombre y demás?)

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

13. ¿Ha sido buena la relación con sus compañeros de trabajo?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

14. ¿Cómo es la relación con su jefe inmediato? Buena ____ Regular ____ Mala ____

15. ¿Le dan reconocimiento a sus habilidades y conocimientos?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

16. ¿Cómo es el entorno de trabajo en la empresa?

Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA

Apéndice B Lista del personal aplicado la encuesta



Nit. 900.911.929.1
Río de Oro Cesar
Avenida Araujo Cotes
1-42
Cel. 310.223.0535

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Listado del personal al que fue realizada la encuesta para saber la satisfacción de los trabajos de la empresa de Telecomunicaciones PICONTEL S.A.S.

Nota: Los datos personales serán de carácter confidencial, con el propósito de realizar la encuesta a cabalidad.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Armando Andrés Rojas Ospino	Tecnico en T.	Armando Andrés Rojas O.
2	Eliab Jose Pedroza Escario	tecnico en T.	Eliab Jose Pedroza P.
3	Jose Armando Osorio Bugera	Tecnico en T.	Jose Osorio
4	Jesús Emilio Medina Roza	Tecnico en T.	
5	FRANZ STEBAN SUZUANG	CONTADOR PUBLICO	
6	Maicol Andres Paéz C.	ingeniero en sistemas	
7	John Jairo Medina H.	Ingeniero en T.	John M.

Autoriza Gerente
(Juan David Picón Pérez)