



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

PROPUESTA DE GESTIÓN DE PERSONAS APLICADO A LA EMPRESA
TELEFÓNICA MULTIMEDIA SAC, BASADO EN EL MODELO DE GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO, PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL
Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Autores:

Bach. Tatiana Lizeth Aguilar Torres

Bach. Joana Betsabe Martinez Alberca

Pimentel – Perú

2007

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, propone mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del cliente, mediante la aplicación del modelo de gestión del talento humano, relacionando la creatividad con la gestión de personas. La investigación busca, mediante la aplicación de conceptos, teorías de la gestión de personas (motivación, liderazgo, comunicación, empowerment, etc.), e instrumentos (entrevista y encuesta); encontrar explicaciones para elevar el nivel de productividad y la calidad del servicio que se ofrece en la empresa Telefónica Multimedia SAC. De acuerdo a lo que hemos encontrado existen problemas en relación al elemento humano que conforma la empresa; pues no son valorados de acuerdo al análisis establecido. Para ello se hace necesario desarrollar políticas que mejoren la evaluación del desempeño; que de hecho redundaran en una mejor atención al cliente; ya que la empresa que hemos estudiado es una empresa de servicios con muchos usuarios que consumen sus diversos productos.

Por otra parte es necesario ejercer un mejor modelo de gestión administrativo en la empresa, con la finalidad de optimizar sus operaciones; y para ello el desempeño laboral juega un rol prioritario. Alcanzamos este trabajo con la finalidad de aportar en la mejora de la situación que hemos analizado; es por ello que hemos desarrollado una propuesta que desde nuestra óptica aportara en la solución del problema.

ABSTRACT

This research work aims to improve job performance and customer satisfaction through the implementation of the management model of human talent, creativity relating to the management of people. The research seeks, through the application of concepts and theories of people management (motivation, leadership, communication, empowerment, etc.), And instruments (interviews and survey) to find explanations to raise productivity and quality of service offered in the company Telefónica de Perú SAC. According to what we found there are problems in relation to the human element that makes up the company, they are not valued according to the analysis provided. For this we need to develop policies to improve performance assessment, that in fact result in better customer service, as the company we studied is a service company with many users who use their various products.

On the other hand is a need for a better model of administrative management in the enterprise, in order to optimize its operations, and for that job performance play a primary role. Met this work in order to contribute in improving the situation we have discussed, that is why we have developed a proposal in our view provided in the solution of the problem.