

**FORMULARIO DE LICENCIAS DE DEPÓSITO Y DISTRIBUCIÓN
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL (RID UNAJ)**

Ley 26.899

Por la presente, autorizo a la Universidad Nacional Arturo Jauretche a publicar, difundir y preservar en su Repositorio Institucional Digital (RID UNAJ) el trabajo que adjunto, según los datos que detallo a continuación:

Autora/s – autor/es <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Centurión, Micaela Alejandra
Título y subtítulo <i>(completos de la obra)</i>	Plan anual de capacitación 2024 de mejora de habilidades de gestión para una empresa de servicios call center
Correo electrónico <i>(del autor)</i>	Micaela.centurion@yahoo.com.ar
Instituto	Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Carrera	Licenciatura en Relaciones Del Trabajo
Fecha de presentación	30/11/2023
Director <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Esteban Cordoba
Jurado <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Andrea Laméndola
Resumen	En el presente trabajo de investigación se desarrollará un Plan Anual de Capacitación



	<p>de mejora de habilidades de gestión para ser aplicado en una organización que ofrece servicios de telecomunicaciones mediante esquema de call center, en el año 2024. Se ha elegido el colectivo de mandos medios y gerenciales ya que dicho seniority, pertenece a liderar la parte operativa y en donde se desarrolla el grueso de la tarea, por lo tanto, donde se opera a mayor actividad económica del negocio. La metodología de investigación utilizada será cualitativa, y se utilizaron tres herramientas de técnicas de recolección de datos para detectar las necesidades de capacitación: encuesta de clima organizacional, entrevistas semiestructurada a jefes y gerentes, y finalmente observación participante. Los resultados de las técnicas utilizadas, arrojaron que las y los empleados de la organización realizaban sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, además de evidenciar situaciones instaladas como falta de comunicación, mal clima de trabajo, malos o nulos tratos de los gerentes hacia jefes y/o supervisores/as, falta de conocimientos a ciertas situaciones cotidianas que pueden surgir como por ejemplo accidentes, primeros auxilios, falta de motivación y un nivel alto de rotación. Sumado a los resultados obtenidos, se obtuvo la información de que la empresa no ha aplicado capacitaciones en sus últimos 5 años, por lo tanto, es también este TIF una nueva estrategia de reinversión, ya que al contar con una capacitación eficiente permite a la empresa obtener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales.</p>
Palabras clave	Liderazgo, Rotación, Clima Laboral, Capacitación, Retención del Talento.
Datos de registro en el INPI	En caso de ser necesario.

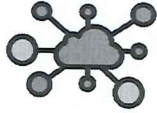
Por otra parte, otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica sea publicada en el RID UNAJ según el siguiente detalle:

Publicación de Texto completo Indicar Si desea o No publicar su trabajo completo. <i>Si no desea que se publique indicar con NO.</i>	SI
Publicación parcial Indicar que capítulos se publicarán sólo si desea publicar parcialmente su trabajo. Ej: introducción, cap. 1. <i>Si no desea que se publique indicar con NO.</i>	
Período de Embargo	
Tiempo	
Motivo	

Licencia de uso

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica sea publicada en el Repositorio Institucional Digital (RID UNAJ), que adopta los términos de la **Licencia Creative Commons**. Todas las OBRAS serán dispuestas a disposición pública bajo las siguientes condiciones de uso elegidas por EL AUTOR (marcar sólo una opción)

	Atribución	CC BY	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. Permite trabajos derivados. Permite uso con fines comerciales.
✓	Reconocimiento – Compartir igual	CC BY-SA	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. Permite trabajos derivados siempre que se mantenga la misma licencia. Permite uso con fines comerciales.
	Atribución – no comercial	CC BY-NC	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. Permite trabajos derivados. No permite uso con fines comerciales.
	Atribución – no comercial – compartir igual	CC BY-NC-SA	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. Permite trabajos derivados siempre que se mantenga la misma licencia. No permite uso con fines comerciales.
	Atribución – sin obra derivada	CC BY-ND	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. No permite trabajos derivados.



Florencio Varela, 2024

			Permite uso con fines comerciales.
	Atribución – no comercial – sin obra derivada	CC BY-NC-ND (es la más parecida al copyright)	Debe reconocerse y citarse la obra de la forma especificada por el autor. No permite trabajos derivados. No permite uso con fines comerciales.

Buenos Aires, 28 de febrero 2024

Lugar y fecha

Contra
sica
Alpina

Firma, Aclaración, DNI

27294497