



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
PARA LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES “EXTREME  
COMUNICACIONES” DE LA CIUDAD DE PELILEO, PROVINCIA  
DE TUNGURAHUA.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**AUTOR: FABIÁN GIOVANNI TUBÓN TITE**

**DIRECTOR: ING. GERMAN PATRICIO TORRES GUANANGA**

Riobamba-Ecuador

2022

**©2022, Fabián Giovanni Tubón Tite**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Fabián Giovanni Tubón Tite, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría, y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, me responsabilizo de lo legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de abril de 2022



---

Fabián Giovanni Tubón Tite  
C.C: 180473041-2

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES “EXTREME COMUNICACIONES” DE LA CIUDAD DE PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, realizado por el señor: **FABIÁN GIOVANNI TUBÓN TITE**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Lcdo. José Luis López Salazar <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		<b>2022-04-29</b>
Ing. Germán Patricio Torres Guananga <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		<b>2022-04-29</b>
Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>		<b>2022-04-29</b>

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres quienes me han guiado y apoyado con su amor y sabiduría en esta etapa de mi vida, ellos han estado siempre presentes en cada obstáculo y logros que se me han presentado a lo largo de mi carrera universitaria, a Dios por brindarme una familia maravillosa que con su ejemplo y consejos que han apoyado y motivado a siempre seguir adelante. Gracias Familia por confiar en mí. Los amo con toda mi vida

Fabián

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría expresar mi gratitud a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Cuya guía, apoyo y aliento han sido invaluable a lo largo de este proceso académico. También deseo agradecer a mi familia quien ha sido una gran fuente de apoyo para mis estudios.

Fabián

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i> .....	3
1.1.2. <i>Sistematización del problema</i> .....	3
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. <i>General</i> .....	3
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....	4
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	4
1.3.3. <i>Justificación práctica</i> .....	5
1.4. Antecedentes de Investigación.....	6
1.5. Marco Teórico.....	8
1.5.1. <i>Administración</i> .....	8
1.5.2. <i>Empresa</i> .....	8
1.5.3. <i>Gestión del Talento Humano</i> .....	8
1.5.4. <i>Talento Humano</i> .....	8
1.5.5. <i>Importancia del Talento Humano</i> .....	9
1.5.6. <i>Características del Talento Humano</i> .....	9
1.5.7. <i>Dirección del talento humano</i> .....	9
1.5.8. <i>Objetivos de la gestión del talento humano</i> .....	10
1.5.9. <i>Capital Humano</i> .....	11
1.5.10. <i>Modelo de gestión de talento humano por competencias</i> .....	11
1.5.11. <i>Dimensiones del Modelo de Gestión por Competencias</i> .....	11
1.5.12. <i>Ventajas de la implementación de un modelo de gestión de talento humano</i> .....	12

<b>1.5.13.</b>	<b><i>Procesos de la gestión del talento humano</i></b> .....	13
<b>1.5.13.1.</b>	<i>Proceso de admisión de personas</i> .....	13
<b>1.5.13.2.</b>	<i>Proceso de aplicación de personas</i> .....	14
<b>1.5.13.3.</b>	<i>Proceso de compensación de personas</i> .....	14
<b>1.5.13.4.</b>	<i>Proceso de desarrollo de personas</i> .....	14
<b>1.5.13.5.</b>	<i>Proceso de mantenimiento de personas</i> .....	15
<b>1.5.13.6.</b>	<i>Proceso de monitoreo de personas</i> .....	15
<b>1.5.14.</b>	<b><i>Análisis FODA</i></b> .....	16
<b>1.5.14.1.</b>	<i>Análisis Interno</i> .....	16
<b>1.5.14.2.</b>	<i>Análisis Externo</i> .....	16
<b>1.6.</b>	<b>Marco Conceptual</b> .....	17
<b>1.7.</b>	<b>Idea a defender</b> .....	18
<b>1.8.</b>	<b>Variables</b> .....	18

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	19
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque De Investigación</b> .....	19
<b>2.1.1.</b>	<i>Enfoque Cuantitativo</i> .....	19
<b>2.1.2.</b>	<i>Enfoque Cualitativo</i> .....	20
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de Investigación</b> .....	20
<b>2.2.1.</b>	<i>Inductivo</i> .....	20
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de la investigación</b> .....	20
<b>2.3.1.</b>	<i>Experimental</i> .....	20
<b>2.3.2.</b>	<i>Transversal</i> .....	21
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de Estudio</b> .....	21
<b>2.4.1.</b>	<i>Documental</i> .....	21
<b>2.4.2.</b>	<i>De Campo</i> .....	21
<b>2.5.</b>	<b>Población y Muestra</b> .....	22
<b>2.5.1.</b>	<i>Población</i> .....	22
<b>2.5.2.</b>	<i>Muestra</i> .....	22
<b>2.6.</b>	<b>Métodos, Técnicas, e Instrumentos de Investigación</b> .....	22
<b>2.6.1.</b>	<i>Técnicas</i> .....	22
<b>2.6.1.1.</b>	<i>Encuesta</i> .....	22
<b>2.6.2.</b>	<i>Documentación Electrónica</i> .....	23
<b>2.6.3.</b>	<i>Instrumentos</i> .....	23
<b>2.6.3.1.</b>	<i>Cuestionario</i> .....	23

2.6.3.2.	<i>Fichas</i> .....	23
2.6.3.3.	<i>Computadora</i> .....	23
2.7.	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	23
2.8.	<b>Matriz FODA</b> .....	40

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	42
3.1.	<b>Antecedentes históricos de la compañía</b> .....	42
3.2.	<b>Cultura organizacional</b> .....	43
3.2.1.	<i>Misión</i> .....	43
3.2.2.	<i>Visión</i> .....	43
3.2.3.	<i>Valores institucionales</i> .....	44
3.2.4.	<i>Política de calidad</i> .....	45
3.2.5.	<i>Política de seguridad de la información de MEGADATOS</i> .....	45
3.2.6.	<i>Servicios</i> .....	46
3.2.7.	<i>Organigrama estructural</i> .....	48
3.2.8.	<i>Matriz asignación de responsabilidades</i> .....	49
3.3.	<b>Propuesta</b> .....	50
3.3.1.	<i>Título</i> .....	50
3.3.2.	<i>Objetivo de la propuesta</i> .....	50
3.3.3.	<i>Contenido de la propuesta</i> .....	50
3.4.	<b>Admisión de las personas</b> .....	51
3.4.1.	<i>Reclutamiento</i> .....	51
3.4.2.	<i>Selección</i> .....	62
3.5.	<b>Aplicación de personas</b> .....	66
3.5.1.	<i>Diseño de cargo</i> .....	66
3.5.2.	<i>Evaluación del desempeño</i> .....	74
3.6.	<b>Compensación de personas</b> .....	80
3.6.1.	<i>Remuneración</i> .....	80
3.6.2.	<i>Beneficios y servicios</i> .....	84
3.7.	<b>Desarrollo de personas</b> .....	93
3.7.1.	<i>Entrenamiento</i> .....	93
3.7.2.	<i>Programa de cambio</i> .....	97
3.8.	<b>Mantenimiento de personas</b> .....	100
3.8.1.	<i>Relaciones con los empleados</i> .....	100
3.8.2.	<i>Higiene, seguridad y calidad de vida</i> .....	103

<b>3.9.</b>	<b>Monitoreo de personas .....</b>	<b>106</b>
<b>3.9.1.</b>	<b><i>Base de datos .....</i></b>	<b>106</b>
<b>3.9.2.</b>	<b><i>Sistemas de información .....</i></b>	<b>106</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>110</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>111</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Población.....	22
<b>Tabla 2-2:</b>	Género.....	24
<b>Tabla 3-2:</b>	Rango de edad.....	25
<b>Tabla 4-2:</b>	En la actualidad cuenta con un sistema de gestión de TT. HH.....	26
<b>Tabla 5-2:</b>	Dispone de un manual de funciones .....	27
<b>Tabla 6-2:</b>	Medio de reclutamiento para vacantes.....	28
<b>Tabla 7-2:</b>	Proceso de selección de personal.....	29
<b>Tabla 8-2:</b>	Técnicas de selección aplicadas.....	30
<b>Tabla 9-2:</b>	Recibió una inducción adecuada.....	31
<b>Tabla 10-2:</b>	Ocupa un cargo de acuerdo a su perfil profesional.....	32
<b>Tabla 11-2:</b>	Ha recibido algún tipo de incentivo.....	33
<b>Tabla 12-2:</b>	Herramientas para ejercer su trabajo.....	34
<b>Tabla 13-2:</b>	Existe un proceso de capacitación.....	35
<b>Tabla 14-2:</b>	Evalúa la empresa su desempeño laboral.....	36
<b>Tabla 15-2:</b>	Administración del talento humano.....	37
<b>Tabla 16-2:</b>	Sistema de gestión como influencia.....	38
<b>Tabla 17-2:</b>	Se debería contar con un sistema de gestión.....	39
<b>Tabla 18-2:</b>	Matriz FODA.....	40
<b>Tabla 1-3:</b>	Plan home.....	46
<b>Tabla 2-3:</b>	Plan home fibra.....	46
<b>Tabla 3-3:</b>	Plan corporativo.....	47
<b>Tabla 4-3:</b>	Plan corporativo fibra.....	47
<b>Tabla 5-3:</b>	Reclutamiento del Personal.....	53
<b>Tabla 6-3:</b>	Diagrama de flujo reclutamiento del personal.....	54
<b>Tabla 7-3:</b>	Formato de solicitud del requerimiento del personal.....	55
<b>Tabla 8-3:</b>	Reclutamiento Interno.....	56
<b>Tabla 9-3:</b>	Diagrama de Flujo - Reclutamiento Interno.....	57
<b>Tabla 10-3:</b>	Formato para el reclutamiento interno del personal.....	58
<b>Tabla 11-3:</b>	Reclutamiento Externo.....	59
<b>Tabla 12-3:</b>	Diagrama de Flujo - Reclutamiento Interno.....	60
<b>Tabla 13-3:</b>	Formato Solicitud De Empleo.....	61
<b>Tabla 14-3:</b>	Selección Del Personal.....	63
<b>Tabla 15-3:</b>	Diagrama De Flujo – Selección Del Personal.....	64
<b>Tabla 16-3:</b>	Formato Para La Entrevista- Selección Del Personal.....	65

<b>Tabla 17-3:</b>	Diseño De Cargo - Gerente General .....	67
<b>Tabla 18-3:</b>	Diseño De Cargos- secretaria.....	68
<b>Tabla 19-3:</b>	Diseño De Cargos - contador .....	69
<b>Tabla 20-3:</b>	Diseño de cargos- departamento administrativo .....	70
<b>Tabla 21-3:</b>	Diseño De Cargo - Departamento De Ventas .....	71
<b>Tabla 22-3:</b>	Diseño De Cargos- Departamento Técnico.....	72
<b>Tabla 23-3:</b>	Diseño De Cargo - Departamento De Recursos Humanos .....	73
<b>Tabla 24-3:</b>	Evaluación Del Desempeño .....	75
<b>Tabla 25-3:</b>	Diagrama De Flujo – Evaluación Del Desempeño .....	76
<b>Tabla 26-3:</b>	Formato Cronograma De Evaluación Del Desempeño .....	77
<b>Tabla 27-3:</b>	Formato De Evaluación Del Desempeño .....	78
<b>Tabla 28-3:</b>	Remuneración .....	81
<b>Tabla 29-3:</b>	Diagrama De Flujo – Remuneración .....	82
<b>Tabla 30-3:</b>	Formato Remuneración.....	83
<b>Tabla 31-3:</b>	Vacaciones Anuales .....	85
<b>Tabla 32-3:</b>	Diagrama De Flujo – Vacaciones Anuales .....	86
<b>Tabla 33-3:</b>	Préstamos Y Anticipos.....	87
<b>Tabla 34-3:</b>	Diagrama De Flujo – Préstamos Y Anticipos .....	88
<b>Tabla 35-3:</b>	Fondos De Reserva, Décimo Tercera y Cuarta Remuneración.....	89
<b>Tabla 36-3:</b>	Diagrama De Flujo – Fondo Décimo Tercera y Cuarta .....	90
<b>Tabla 37-3:</b>	Seguro De Vida Y Accidentes Personales .....	91
<b>Tabla 38-3:</b>	Diagrama De Flujo – Seguro De Vida Y Accidentes Personales .....	92
<b>Tabla 39-3:</b>	Entrenamiento .....	94
<b>Tabla 40-3:</b>	Diagrama De Flujo – Entrenamiento .....	95
<b>Tabla 41-3:</b>	Formato Programa De Capacitación .....	96
<b>Tabla 42-3:</b>	Programas De Cambio .....	98
<b>Tabla 43-3:</b>	Diagrama De Flujo – Programas De Cambio .....	99
<b>Tabla 44-3:</b>	Relaciones Con Los Empleados.....	101
<b>Tabla 45-3:</b>	Diagrama De Flujo – Relaciones Con Los Empleados .....	102
<b>Tabla 46-3:</b>	Higiene, Seguridad Y Calidad De Vida .....	104
<b>Tabla 47-3:</b>	Diagrama De Flujo – Higiene, Seguridad Y Calidad De Vida .....	105
<b>Tabla 48-3:</b>	Base de Datos y Sistemas de Información .....	107
<b>Tabla 49-3:</b>	Proceso Base de Datos y Sistemas de Información .....	108
<b>Tabla 50-3:</b>	Proceso Base de Datos y Sistemas de Información .....	109

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b>	Procesos de la gestión del talento humano.....	13
<b>Gráfico 1-2:</b>	Género.....	24
<b>Gráfico 2-2:</b>	Rango de edad.....	25
<b>Gráfico 3-2:</b>	Cuenta con un sistema de gestión de TT. HH.....	26
<b>Gráfico 4-2:</b>	Dispone de un manual de funciones .....	27
<b>Gráfico 5-2:</b>	Medio de reclutamiento para vacantes.....	28
<b>Gráfico 6-2:</b>	Proceso de selección de personal .....	29
<b>Gráfico 7-2:</b>	Técnicas de selección aplicadas .....	30
<b>Gráfico 8-3:</b>	Recibió una inducción adecuada.....	31
<b>Gráfico 9-2:</b>	Ocupa un cargo de acuerdo a su perfil profesional .....	32
<b>Gráfico 10-2:</b>	Ha recibido algún tipo de incentivo .....	33
<b>Gráfico 11-2:</b>	Herramientas para ejercer su trabajo.....	34
<b>Gráfico 12-2:</b>	Existe un proceso de capacitación .....	35
<b>Gráfico 13-2:</b>	Evalúa la empresa su desempeño laboral.....	36
<b>Gráfico 14-2:</b>	Administración del talento humano .....	37
<b>Gráfico 15-2:</b>	Sistema de gestión como influencia.....	38
<b>Gráfico 16-2:</b>	Se debería contar con un sistema de gestión .....	39
<b>Gráfico 1-3:</b>	Organigrama estructural.....	48
<b>Gráfico 2-3:</b>	Matriz de responsabilidades.....	49
<b>Gráfico 3-3:</b>	Procesos de la gestión del talento humano.....	51
<b>Gráfico 4-3:</b>	Beneficios del reclutamiento.....	52
<b>Gráfico 5-3:</b>	Organigrama Estructural Propuesto .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b>	Logo Institucional .....	42
<b>Figura 2-3:</b>	Valores institucionales .....	44
<b>Figura 3-3:</b>	Política de calidad .....	45
<b>Figura 4-3:</b>	Política de seguridad .....	45
<b>Figura 5-3:</b>	Beneficios Selección Del Personal .....	62
<b>Figura 6-3:</b>	Beneficios Del Diseño De Cargo .....	66
<b>Figura 7-3:</b>	Pasos para realizar una evaluación.....	74
<b>Figura 8-3:</b>	Tipos de remuneración.....	80
<b>Figura 9-3:</b>	Características De Beneficios Y Servicios.....	84
<b>Figura 10-3:</b>	Importancia Del Entrenamiento .....	93
<b>Figura 11-3:</b>	Etapas Del Proceso De Cambio .....	97
<b>Figura 12-3:</b>	Programa de relaciones con los empleados.....	100
<b>Figura 13-3:</b>	Procesamiento de Datos .....	106
<b>Figura 14-3:</b>	Sistema de procesamiento de datos.....	106

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A. CUESTIONARIO APLICADO A LA EMPRESA**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación propuso un diseño del sistema de gestión en el área del talento humano, para la empresa Extreme Comunicaciones de la ciudad de Pelileo, el cual brinda soluciones de acceso internet a todos los clientes y se ha visto en la necesidad de establecer procesos en su recurso humano (admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo), con el objetivo de optimizar las competencias técnicas de sus trabajadores. El activo más importante dentro de una institución es el recurso humano por tal motivo se empleó herramientas de investigación como la encuesta y herramientas de diagnóstico como la matriz FODA en la que se identificó deficiencias como la falta de un manual de funciones para establecer una correcta distribución de los cargos de acuerdo a su perfil, administración del activo humano poco satisfactorio, escasa capacitación y estrategias de selección de personal poco integrales. La aplicación de este sistema en la empresa permitirá mejorar el desempeño del personal, basándose en los procesos del talento humano que generaran una correcta coordinación integral, buen clima organizacional, atención al cliente de calidad y una mejora continua, con el propósito de alcanzar una ventaja competitiva a través el desarrollo óptimo de las competencias técnicas de cada trabajador.

**Palabras clave:** <MODELO DE GESTIÓN>, <TALENTO HUMANO>, <ADMINISTRACIÓN>, <VENTAJA COMPETITIVA>, <COMPETENCIAS TÉCNICAS>, <PROCESOS>, <PELILEO (CANTÓN)>.

13-10-2022

2007-DBRA-UTP-2022

## **ABSTRACT**

This research work proposed a design of a management system in the area of human talent for the company Extreme Comunicaciones in the city of Pelileo, which provides Internet access solutions to all customers and has seen the need to establish processes in its human resources (admission, application, compensation, development, maintenance, and monitoring), to optimize the technical skills of its workers. The most important asset within an institution is its human resources; therefore, research tools such as the survey and diagnostic tools such as the SWOT matrix were used to identify deficiencies such as the lack of a job manual to establish a correct distribution of positions according to their profile, unsatisfactory human asset management, poor training and not very comprehensive personnel selection strategies. The application of this system in the company will improve the performance of the personnel, based on the processes of human talent that will generate proper integral coordination, good organizational climate, quality customer service, and continuous improvement to achieve a competitive advantage through the optimal development of the technical competencies of each worker.

**Keywords:** <MANAGEMENT MODEL>, <HUMAN TALENT>, <ADMINISTRATION>, <COMPETITIVE ADVANTAGE>, <TECHNICAL COMPETENCIES>, <PROCESSES>, <PELILEO (CANTON)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación que se va a llevar a cabo es la creación de un diseño del sistema de gestión de talento humano en la empresa Extreme Comunicaciones ubicada en la ciudad de Pelileo, en donde se planteara un modelo estructurado que permita realizar procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de su recurso humano, porque en la actualidad la empresa carece de un sistema que administre de forma adecuada al personal y esto ha conllevado a la empresa a ofrecer un mal servicio en la solución de acceso a internet a sus clientes.

Lo que se busca es mejorar las capacidades técnicas de los trabajadores mediante una correcta satisfacción de las necesidades de su personal generando así, una correcta administración del talento humano, un eficiente desempeño laboral, un mejor clima laboral, un creciente desarrollo organizacional, un alto nivel de competitividad y una mejora continua.

Como resultado se pudo diseñar un sistema de gestión de talento humano que mejore los procesos del recurso humano, la cual está basada en la teoría del filósofo Idalberto Chiavenato, quien es conocido por sus aportes al área administrativa del talento humano, y esto fomentara que la empresa tenga una mayor organización en las actividades que se desarrollan y una correcta asignación de responsabilidades que mejorarán la prestación de su servicio.

En el capítulo I, se aborda la problemática que atraviesa la empresa de prestación de servicio de internet Extreme Comunicaciones la cual dio inicio al desarrollo de esta investigación.

En el capítulo II, se exponen el marco teórico referencial que servirá de ayuda para el diseño del sistema de gestión de talento humano, su enfoque se basa en la administración de los procesos del talento humano.

En el capítulo III, se realiza la metodología de investigación que fue necesaria para la realización de este proyecto., en la que se utilizó la técnica de la encuesta para profundizar la problemática que la empresa presentaba.

En el capítulo IV, se detalla el sistema de gestión de talento humano y las estrategias que se deben implementar para su correcto funcionamiento, lo que permitirá mejorar el desarrollo y desempeño de los trabajadores de la compañía.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

La gestión del talento humano es la base fundamental para el correcto funcionamiento de una organización, la cual se argumenta en atraer, administrar, desarrollar, capacitar, motivar y retener al personal más idóneo para alcanzar los objetivos y metas de la institución. Hoy en día el talento humano es considerado la columna vertebral de cualquier institución y es indispensable conocer el impacto positivo que genera este recurso tanto de forma individual como colectiva, además de generar personal idóneo que ayuda alcanzar un alto nivel de competitividad y sostenibilidad.

Extreme Comunicaciones es una organización de medios de comunicación dedicada a dar soluciones de acceso a internet para clientes particulares y corporativos, permitiendo a sus consumidores acceder a la amplia variedad de datos accesibles en internet. Sin embargo, en este último año la empresa ha tenido una creciente demanda de este tipo de servicio y esto se debe a la emergencia sanitaria que vive el país, por lo cual nuestros clientes se han visto obligados a cambiar sus actividades habituales por una nueva modalidad de educación virtual y teletrabajo, esto ha incentivado a la empresa a mejorar su capital humano ya que carece de un sistema de gestión de talento humano en el que se establezcan procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo para crear una eficiente cultura organizacional con todos los colaboradores.

La falta de un sistema de gestión del talento humano dentro de la organización, tiene un impacto negativo en los resultados de la gestión administrativa que realiza la empresa EXTREME COMUNICACIONES ubicada en la ciudad de Pelileo, esto impide la oportunidad de generar un buen clima laboral, una buena coordinación integral del recurso humano, un desarrollo progresivo en sus actividades, mejorar la calidad del servicio, un nivel alto de competitividad; además, actualmente la empresa no cuenta con talento humano calificado, motivado, sin fortalezas y oportunidades encaminadas a un eficiente desarrollo empresarial.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿De qué manera la elaboración de un sistema de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones EXTREME COMUNICACIONES de la ciudad de Pelileo provincia de Tungurahua?

### **1.1.2. Sistematización del problema**

**Área:** Recursos Humanos y Administración General

**Campo de Acción:** Gestión de Talento Humano

**Institución:** EXTREME COMUNICACIONES

**Cantón:** Pelileo

**Provincia:** Tungurahua

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Elaborar el diseño del sistema de gestión de talento humano para la empresa de telecomunicaciones “Extreme Comunicaciones” de la ciudad de Pelileo, provincia de Tungurahua, que permita mejorar las competencias técnicas de los trabajadores.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Estructurar el marco teórico referencial que sirva de sustento para el desarrollo del diseño de un sistema de gestión de talento humano.
- Utilizar un marco metodológico adecuado aplicando técnicas, procedimientos y herramientas orientadas a generar un diagnóstico de la situación actual de la organización.
- Elaborar un sistema de gestión de talento humano para la empresa “EXTREME COMUNICACIONES” que permita mejorar el desempeño laboral en la institución.

## **1.3. Justificación**

La presente investigación está encaminada a la elaboración de un diseño de gestión de talento humano en la empresa de telecomunicaciones Extreme Comunicaciones ubicada en el cantón Pelileo, en la actualidad consta de 15 trabajadores distribuidos en el departamento administrativo, técnico y ventas. Actualmente la organización no cuenta con un sistema apropiado para incorporar

y administrar su recurso humano y gracias a la creciente demanda que tiene el servicio de prestación de internet la empresa ha tomado la iniciativa de incorporar un sistema que ayude a fortalecer las competencias técnicas del recurso humano de la organización, en el que preponderen la motivación, confianza, trabajo en equipo y el desarrollo personal, optimizando el rendimiento de los empleados encaminándoles hacia los objetivos organizacionales, una mayor competitividad y una mejora continua.

En la actualidad las organizaciones enfrentan diversos entornos cambiantes, porque no miden la importancia de un recurso humano competente para el desenvolvimiento de los objetivos de la organización y su administración integral debido a que no cuentan con un correcto desarrollo potencial en las actividades o puestos de trabajo que cada colaborador ocupa.

La gestión del talento humano, nos permite analizar el desempeño laboral de cada trabajador con el cumplimiento de las metas, a través de ello se puede medir la gran importancia que tiene el recurso humano dentro de una organización porque sin este cuerpo laboral la organización no funcionaría de una forma adecuada y no influenciarían en la correcta toma de decisiones, por lo que repercutiría en el nivel de competitividad de la organización.

### **1.3.1. *Justificación teórica***

El presente trabajo investigativo nos ayudará a analizar las falencias que posee la empresa EXTREMA COMUNICACIONES en el entorno de la gestión del recurso humano, así mismo se medirá las habilidades, destrezas y capacidades que cada colaborador desempeña en su área de trabajo, con el propósito de potenciar toda la capacidad laboral de los empleados, para generar una ventaja competitiva en este nicho de mercado tan competitivo.

En la actualidad este tema se hace más dominante, que poco a poco se integra en una oportunidad para promover el desarrollo y desempeño laboral, por tal motivo es importante dar un soporte teórico, mediante un respaldo, recopilación de información o estudio científico de varios autores especializados en este tema, que a su vez estará integrado con el análisis del investigador.

### **1.3.2. *Justificación metodológica***

La siguiente investigación se fundamenta en una metodología exploratoria, descriptiva y analítica, en la que se indagará con mayor fervor el entorno en el que se desenvuelve esta organización, así mismo como la alta competitividad que presenta este tipo de servicios en la actualidad, y el desenvolvimiento de los colaboradores para enfrentar nuevos cambios en su desempeño laboral

y el servicio de atención al cliente a través de un sistema de procesos de recursos humano. De igual manera que tomara información de diferentes fuentes como libros y sitios web que estén encaminados en el mismo tema o sus derivados, lo que nos brindara la posibilidad de desarrollar este trabajo investigativo con mayor precisión y también por medio de unas encuestas en las que se les involucrara a los empleados con el fin de tener una relación directa y clara sobre su desempeño.

### **1.3.3. *Justificación práctica***

La empresa de prestación de servicio de internet EXTREME COMUNICACIONES, requiere de estrategias de gestión eficiente en su departamento de recursos humano, para cubrir la exigencia y las necesidades del nuevo mercado, con el propósito de obtener un mejor desarrollo y desempeño laboral en sus colaboradores y poder generar una ventaja competitiva en su nicho de mercado. Para poder alcanzar este logro competitivo, es importante mejorar el clima laboral, el servicio que brinda al público, introducir un cambio en su estructura administrativa en la forma que el gerente sea el precursor de motivar, mejorar el desempeño y la eficiencia laboral mediante una gestión óptima de sus empleados.

Consecuentemente esta investigación servirá de apoyo a la empresa proveedora de servicio de internet EXTREME COMUNICACIONES como una herramienta o modelo para perfeccionar su recurso humano, con el propósito de generar un eficiente desenvolvimiento de sus colaboradores y una mayor satisfacción del cliente, a través de una correcta gestión de los procesos de su capital humano.

#### **1.4. Antecedentes de Investigación**

Esta investigación fue complementada con bibliografía y tesis tomadas como referencia de la biblioteca virtual de la institución, la cual nos da un soporte técnico y científico al estudio.

A continuación, citaremos diferentes investigaciones realizadas por estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con referente al diseño de un sistema de gestión del talento humano.

**TEMA:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL MIES, DE LA CIUDAD DE GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR.

Una correcta gestión del talento humano determina el nivel de competitividad que posee una organización por tal motivo es importante preocuparse por este recurso, brindándoles mejores condiciones de trabajo dentro y fuera de la entidad, basándose en las políticas y leyes que rigen a cada empresa, proporcionando así un apoyo, estabilidad, seguridad, crecimiento y desarrollo a cada trabajador. Una correcta implementación del sistema de gestión de talento humano aportara un alto nivel de desempeño laboral, aumento de la productividad en las actividades de la empresa, así como clientes internos y externos satisfechos otorgando un cambio positivo encaminado al desarrollo organizacional y a la sociedad. (Tamami Yasuma, 2016)

El autor de la siguiente investigación señala que el talento humano posee capacidades únicas para hacer crecer una empresa, siempre y cuando este recurso este en óptimas condiciones de trabajo y tenga una correcta gestión del área administrativa por ende se debe motivar, aumentar su desempeño y capacidades elevando siempre su autoestima. Además de ello señala que una designación inadecuada del perfil de cada empleado conllevaría a que el empleado no pueda desarrollar su potencial en la tarea asignada por ende se debe realizar un apropiado reclutamiento y selección del personal para formar equipos de trabajo eficientes que ayuden al desarrollo y crecimiento económico de la institución.

**TEMA:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO AÑO 2018.

El diseño de un sistema de gestión ayuda al fortalecimiento de una organización mediante un adecuado manejo administrativo con el fin de alcanzar los objetivos planificados y generar una rentabilidad económica. Para ello esta investigación tomo en cuenta un análisis interno de cada

departamento y área del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe y para solucionar dichos percances encontrados se realizó un diagnóstico del recurso humano de la empresa, definición y aseguramiento de las capacidades, investigación y descripción de los puestos por habilidades, reclutamiento, selección, inducción, evaluación del desempeño por competencias, todos estos parámetros fueron necesarios para que el GAD municipal pueda alcanzar los objetivos corporativos propuestos a lo largo de un periodo (Laura & Tapia, 2019).

El autor de esta investigación nos relata la importancia que tiene el recurso humano en una entidad ya sea esta pública o privada además que el personal se relaciona directamente con los objetivos establecidos por el GAD municipal. Es importante medir las capacidades, habilidades, aptitudes e inteligencia de cada trabajador para según su nivel de experiencia y conocimientos establecerlo en un área que se desenvuelva con mayor eficiente, que genere un desarrollo y desempeño óptimo con el fin de generar beneficios efectivos a la institución.

**TEMA:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA COAC MINGA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PARA EL PERIODO 2016.

Este estudio se enfoca en un proceso sistemático de planificación, abastecimiento, desarrollo, retención, terminación del contrato, y el control del recurso humano, todos estos subprocesos son empleados como un solo proceso o modelo de Gestión de Talento Humano por competencias para mejorar la eficiencia y desarrollo del recurso humano adaptadas a las condiciones existente en la cooperativa COAC MINGA LTDA, tras la implementación de este sistema se maximizara las capacidades, habilidad, servicio y potencialidades del personal de la cooperativa, además de optimizar el rendimiento para un mejor desempeño laboral con el fin de alcanzar los objetivos y metas planteadas (Sislema, 2017).

El autor de esta investigación nos alude el valor de un sistema de talento humano por competencias en una entidad financiera porque al no existir dicho modelo la empresa opera con fallos y despilfarros en su recurso humano y operativo, esto repercute en un nivel competitivo inferior al resto de cooperativas de la ciudad de Riobamba, por tal motivo se ha diagnosticado la relevancia que tiene el talento humano en las empresas financieras y la implementación de este sistema para mejorar el desarrollo y desempeño de los trabajadores basado en un valor agregado que es la competitividad con el fin de encaminar positivamente los objetivos de la organización.

## **1.5. Marco Teórico**

### **1.5.1. Administración**

Según el autor Thompson (2020), define a la administración como un proceso de planificación, organización, dirección y control de todos los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

La administración es una ciencia encaminada a las funciones administrativas, involucrando los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos.

### **1.5.2. Empresa**

Según el autor Coll Morales (2020), define a la empresa como un grupo de personas y recursos dentro de una corporación con el objetivo de generar en conjunto una rentabilidad a través de la prestación de un bien o servicio.

La empresa está conformada por recursos humanos, técnicos, y materiales, la cual busca generar un beneficio o rentabilidad por la prestación de un bien o servicio.

### **1.5.3. Gestión del Talento Humano**

Se basa en la planeación, organización, dirección y control del capital humano de una organización capaces de promover un correcto desenvolvimiento de las personas en un puesto de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionadas con la actividad de una organización (Ugarte, Mora, & Fiallo, 2015).

La gestión del talento humano se basa en los procesos administrativos para la correcta toma de decisiones dentro de un área de trabajo, con el correcto desarrollo de las habilidades, capacidades y conocimientos que posee cada miembro de la organización será posible el desarrollo, productividad y cumplimiento de los objetivos corporativos.

### **1.5.4. Talento Humano**

Es un recurso importante para la organización que describe a las personas como un instrumento que se caracteriza por poseer habilidades, capacidades que dan vida y acción a una entidad y se

utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseen talentos (Bouzas Ortiz & Reyes Gaylán, 2019).

El activo más importante en una entidad con fines y sin fines de lucro es el recurso humano, ya que sin él las actividades de cada área y departamento no serían posibles en una organización, por tal motivo es importante que este recurso sea multidisciplinario para un correcto desempeño y desarrollo de las personas.

#### **1.5.5. *Importancia del Talento Humano***

El recurso humano provee soluciones a conflictos y problemas que solo las personas pueden realizar o resolver, por tal motivo es importante contar con individuos calificados y capacitados que den respuesta inmediata a posibles percances, presentadas en organización de cualquier índole (Vallejo Chávez, 2016).

En una entidad no solo son importantes los recursos financieros o la maquinaria para su labor, la columna principal de una organización son las personas, puesto a que sin este recurso no sería posible en manejo y desarrollo de los recursos destinados para su correcto funcionamiento.

#### **1.5.6. *Características del Talento Humano***

Según el filósofo Marina (2012), el talento humano se resume en cinco características:

- Actitud activa ante infortunios y diferentes situaciones que se pueden suscitar en la organización.
- Capacidad para aprender: competencias, capacidades, facultades, talento que son aspectos relevantes para un mejor desempeño laboral.
- Capacidad para crear: novedades e ideas que promuevan la eficacia en la organización.
- Capacidad para evaluar: aspectos del ámbito individual y del ámbito social.
- Además de poseer virtudes de acción, realización y de cumplimiento

#### **1.5.7. *Dirección del talento humano***

Según los autores Ugarte, Mora, & Fiallo (2015), el director del talento humano influye en sus trabajadores y aporta responsabilidades como:

CAPTAR: a través de una correcta selección y estrategias, con talento y desempeños eficientes.

DESARROLLAR: invertir en talento humano eficiente, innovador, dispuesto a brindar sus conocimientos para un bien común.

RETENER EL PERSONAL: desarrollar un buen clima laboral, una cultura organizacional coherente, estructuras claras y ordenadas, atención a las necesidades de cada trabajador aportará una sensación de comodidad en el trabajador lo cual permitirá potenciar su desempeño.

Dicho de otras palabras la persona encargada de la administración del talento humano debe poseer atributos de un líder lo cual le permitirán tener una buena relación con sus subordinados y encaminarlos al desarrollo y logro de los objetivos organizacionales que aportarán a un nivel empresa creciente y competitiva en el mercado.

#### **1.5.8. *Objetivos de la gestión del talento humano***

Toda empresa debe darle un alto grado de importancia a sus trabajadores, debido a que estas empresas solo pueden crecer, prosperar, ser más eficaz y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el recurso material, técnico y principalmente el humano, permitiéndonos una colaboración eficaz entre todos los miembros de la empresa tanto internos como externos, aumentando así sus fortalezas, oportunidades y reduciendo sus debilidades para un mejor desarrollo laboral o profesional (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

Los objetivos de la administración del recurso humano nos ayudan a determinar un correcto manejo del personal, trabajadores con el propósito de establecer una eficacia en todos los procesos administrativos y financieros en la organización, entre los objetivos más destacados tenemos:

- Alcanzar los objetivos corporativos establecidos en la planificación de una empresa.
- Brindar un valor agregado a la organización mediante un sistema competitivo que permita dominar el nicho de mercado al cual se dedica la empresa.
- Aportar con personal capacitado, entrenado y motivado mediante algún tipo de recompensa para que el trabajador pueda desempeñar sus funciones con mayor anhelo.
- Mantener un adecuado clima laboral para que los trabajadores se sientan parte del equipo y puedan brindar toda su capacidad intelectual para un mejor desarrollo hacia el éxito.
- Mantener lineamientos éticos que permita un comportamiento responsable dentro de cada actividad a desempeñar en la institución.

### **1.5.9. *Capital Humano***

Según el autor Chiavenato (2009), establece que el capital humano se lo considera como un patrimonio importante dentro de una organización que conduce específicamente al talento humano dentro de una organización y este recurso este compuesto por dos aspectos principales que son:

- Talentos, personas que tienen discernimiento, habilidades, capacidades, requerimientos importantes para un desarrollo eficiente en una organización siempre y cuando se encuentren recompensados de una manera correcta.
- Contexto, es el correcto clima laboral interno adecuado para que las personas se fortalezcan y puedan crecer individual y profesionalmente.

En las organizaciones el factor o recurso más importante es el capital humano, es considerado el pilar fundamental de la organización puesto a que este recurso participa en todos los procesos ya sean estos operacionales o administrativos, por eso un personal bien motivado y capacitado desempeñara mejor sus actividades brindando un alto nivel competitivo a la empresa en el mercado.

### **1.5.10. *Modelo de gestión de talento humano por competencias***

Es un proceso ordenado que nos permite identificar las capacidades y habilidades que poseen el talento humano para el cumplimiento de una actividad específica, a su vez ayuda a explotar las competencias individuales y colectivas de cada trabajador, considerando siempre una optimización del aprovechamiento de los trabajadores, mediante innovaciones en sus productos o servicios (Spencer, 2018).

La importancia del recurso humano en una organización es muy evidente, tras la implementación estrategias que promueven el desarrollo potencial y competitivo de cada individuo se fortalecerá el desempeño individual y colectivo, complementando así una mayor eficacia al perfeccionamiento de la empresa.

### **1.5.11. *Dimensiones del Modelo de Gestión por Competencias***

Según las autoras Cruz & Vega (2001), redactan a las competencias como una herramienta de la administración en las que se distinguen cuatro dimensiones que contribuyen al desarrollo de una ventaja competitiva:

- **Identificación de Competencias:** establece las competencias en un lugar de trabajo o actividad con el fin de cumplir con excelencia dicha labor.
- **Normalización de Competencias:** tras la identificación de las competencias se prosigue a una estandarización de dicha competencia, ya que se consideraría un procedimiento el cual estaría normalizado y se lo convertiría en un estándar para toda la organización.
- **Formación Basada en Competencias:** en este apartado se realiza una formación orientada a generar competitividad basándonos en hechos o normas ya existentes según las necesidades de la empresa.
- **Certificación de Competencias:** indica el reconocimiento de la competencia demostrada de un trabajador para un eficiente desempeño laboral, además este apartado implica una previa evaluación para determinar el grado de demostrabilidad de la competencia

Este modelo nos permite evaluar las competencias que debe poseer cada trabajador para desempeñar un cargo o puesto de trabajo en una institución, además que clasifica al recurso humano como un patrimonio se suma importancia para el desarrollo de los procesos o servicios de una entidad, enfocando siempre al cambio mediante una ventaja competitiva.

#### ***1.5.12. Ventajas de la implementación de un modelo de gestión de talento humano***

Según la corporación EAE Business School (2020), los beneficios más importantes de la gestión del talento humano se abordarán a continuación:

- Evita pérdidas de la formación de estrategias de una organización.
- Mejora la lucidez y la integridad de los procesos de evaluación del desempeño de los trabajadores.
- Fomenta un buen clima laboral
- Ayuda a aumentar la satisfacción del personal y por ende ayuda a retener el talento en la empresa.
- Brinda una mejor imagen corporativa y fortalece a futuros candidatos a incorporarse en la organización.
- Proporciona un buen modelo de recompensas e incentivos.

### 1.5.13. Procesos de la gestión del talento humano



**Gráfico 1-1:** Procesos de la gestión del talento humano

Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

#### 1.5.13.1. Proceso de admisión de personas

Según el autor Chiavenato (2009), nos dice que este proceso se encarga de integrar al personal más idóneo para desempeñar una actividad solicitada por la empresa, la misma que debe tener capacidades aptas para ejercer su cargo, es decir está centrada en la conducta humana, este proceso se relaciona con dos subprocesos que son:

**RECLUTAMIENTO:** que es el encargado de buscar al personal más calificado para ocupar un puesto dentro de la organización y esto se lo realiza mediante un conjunto de técnicas y procedimientos, existen dos tipos de reclutamiento que son el interno (todos los miembros de la organización para un posible cambio de puesto de trabajo) y externo (candidatos del exterior o fuera de la empresa).

**SELECCIÓN DEL PERSONAL:** se escoge personas con características deseadas al puesto a ocupar, es decir se filtran a las personas más adecuadas (se lo realiza a través de entrevistas, capacidades, pruebas o técnicas de simulación).

### **1.5.13.2. *Proceso de aplicación de personas***

Según el autor Chiavenato (2009), nos dice que en esta segunda etapa se establece los procesos utilizados que permitan estructurar las actividades que va a realizar cada trabajador, así como también las expectativas que abarca ese puesto para la organización.

**DISEÑO DE CARGOS:** en este subproceso se detalla las actividades, procedimientos, condiciones, responsabilidades y deberes a desempeñar en dicho puesto de trabajo de tal manera que se encuentren bien estructurada la organización.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** mide el nivel de eficiencia de las actividades a desempeñar del empleado ya sean estas cuantitativas o cualitativas para conocer su nivel de desempeño laboral.

### **1.5.13.3. *Proceso de compensación de personas***

Los incentivos, remuneraciones, beneficios o servicios a los trabajadores por la prestación de su fuerza laboral para la satisfacción de las necesidades de los clientes es una de las mayores compensaciones que el empleador tiene, siempre y cuando los objetivos establecidos por la organización sean alcanzados y el encargado de estos principales procesos es el área de talento humano de la empresa. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002)

**REMUNERACIÓN:** todo trabajador recibe un incentivo económico por la creación de valor que aporta a la entidad ya sea por sus conocimientos, habilidades o experiencia.

**BENEFICIOS:** son bonificaciones y prestaciones que las organizaciones otorgan en forma adicional de pago de salarios a sus trabajadores.

### **1.5.13.4. *Proceso de desarrollo de personas***

En este proceso se brinda información básica a los empleados para que desarrollen nuevas ideas, habilidades, destrezas, actitudes, es decir características nuevas que permitan un desarrollo eficaz en sus actividades laborales como a su vez un enriquecimiento de nuevos conocimientos, mejorando así su rendimiento tanto el en presente como en el futuro. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009)

**ENTRENAMIENTO:** es la preparación que tiene un individuo para potenciar sus habilidades tanto intelectuales como físicas, mediante las cuales desarrollan un eficiente desempeño laboral gracias al enriquecimiento de conocimientos, adiestramiento y formación.

**PROGRAMA DE CAMBIO:** la mejora continua es el principal factor de un adecuado programa de cambio y este está ligado a necesidades del entorno como cambios tecnológicos, estructurales, culturales y personales, por ende, una persona bien motivada y capacitado brindara y aportara un correcto desenvolvimiento en sus actividades cumpliendo así con éxito los objetivos organizacionales planificados.

**COMUNICACIÓN:** un correcto manejo de la comunicación asertiva y efectiva dentro de la organización desempeña un rol muy importante tanto para los trabajadores como para la empresa ya que une a la empresa para constituir proyectos importantes en el mercado, así como motiva y compromete al talento humano a aumentar sus competencias.

#### **1.5.13.5. *Proceso de mantenimiento de personas***

Según el autor Chiavenato (2009), nos dice que una organización que logre captar las necesidades de sus trabajadores y mantenerlos satisfechos conseguirá un recurso humano apto y eficiente para el desempeño de las actividades, proporcionando así un eficiente clima laboral para su consecución de los objetivos organizaciones.

**DISCIPLINA:** se ocupa del comportamiento de los individuos como son sus características psicológicas, conductuales el trabajo en equipo que es una cualidad importante dentro de la organización para el desempeño de las tareas.

**HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA:** crear buenas condiciones de trabajo aptas para un correcto desempeño de las actividades permite que los empleados se sientan seguros y en las mejores condiciones tanto físicas como mentales. La calidad de vida representa que la organización sea capaz de proporcionar las mejores condiciones de trabajo a sus empleados satisfaciendo así sus necesidades y motivándolos a seguir creciente

#### **1.5.13.6. *Proceso de monitoreo de personas***

Según el autor Chiavenato (2009), nos dice que como último proceso se tiene el monitoreo del personal en el que se realiza un seguimiento del comportamiento del recurso humano de acuerdo

a ciertos parámetros establecidos por la organización para el cumplimiento de los objetivos o metas establecidas.

**BASE DE DATOS:** es la base de toda la información que posee la organización, funciona como sistema de almacenamiento, acumulación y obtención de información y está disponible según las necesidades de la empresa.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL:** en todas las organizaciones los administradores poseen o tienen acceso a la información de sus colaboradores y a sus actividades a desempeñar por esta razón se necesita un sistema incorporado de información para tomar las mejores decisiones según sea el caso.

#### **1.5.14. *Análisis FODA***

Es una herramienta administrativa que nos permite identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que posee una organización con el fin de plantear estrategias eficientes para su correcto desenvolvimiento, dichos elementos consideran factores económicos, políticos, sociales y culturales que podrían favorecer o poner en riesgo el desarrollo de una entidad (Díaz & Matamorros, 2018).

##### **1.5.14.1. *Análisis Interno***

Se trata de reconocer el procedimiento actual de la organización y su posición frente a la oposición. Hay que evaluar los activos y las capacidades de la organización, prestando especial atención al descubrimiento y el fin de las deficiencias y a la mejora de las cualidades, así como a la flexibilidad de la propia organización, es decir, a su solidaridad en caso de que la definición esencial fracase.

##### **1.5.14.2. *Análisis Externo***

Decide las variables esenciales del clima, para identificar los posibles peligros y aperturas para la organización. Los componentes críticos que hay que examinar son los contendientes actuales, su parte del pastel, los posibles contendientes futuros, el giro mecánico de los acontecimientos, los marcos de datos y correspondencia, los artículos sustitutivos, etc.

## **1.6. Marco Conceptual**

### **Competencia**

Es la capacidad que posee una persona referente a otra para el desarrollo de algo.

### **Desempeño laboral**

Eficacia del servicio o de la actividad que desempeña un trabajador en la organización.

### **Encuesta**

Son métodos de investigación y recopilación de datos para conocer características o preferencias sobre un grupo determinado.

### **Globalización**

Es un proceso a escala mundial el cual abarca aspectos como la economía, tecnología, política, social y cultura que ha permitido una interconectividad global a los mercados.

### **Recolección de datos**

Recopilación de información a través de diferentes técnicas o herramientas para tener una idea clara y precisa de un tema a investigar.

### **Recurso humano**

Es el departamento que organiza, mejora las capacidades y habilidad de los trabajadores maximizando su desempeño para mejorar la productividad en una organización.

### **Sistema de Gestión de Talento Humano**

La gestión del talento humano es una descripción de la capacidad de fuerza y desempeño laboral de un trabajador que se basa en los roles y el dominio de competencias, que nos permite identificar las fortalezas y las habilidades de la organización (EAE Business School, 2020).

El modelo de habilidad humana del tablero por capacidades es una interacción que permite distinguir las habilidades necesarias para cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y equitativo (Barcelo, 2017).

El modelo de gestión de activo humano no ocupa solo una reseña de las experiencias de los trabajadores o del amplio conocimiento destinada a cada actividad laboral, sino que más bien inspira a un cambio de visión con miras hacia el futuro y la relación que esta tendrá con el entorno de la empresa (Rodríguez, 2017).

### **1.7. Idea a defender**

El desarrollo de un diseño del sistema de gestión de talento humano para la empresa de telecomunicaciones Extreme Comunicaciones de la ciudad de Pelileo, provincia de Tungurahua, servirá de guía para alcanzar una mejora en el desempeño laboral del talento humano de la empresa.

### **1.8. Variables**

**Variable Independiente:** Sistema de gestión de talento humano

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque De Investigación

La siguiente investigación se desarrollará en un enfoque mixto, debido a que se abordará métodos cuantitativos y cualitativos para el correcto desarrollo del modelo de gestión de talento humano por competencias a la empresa EXTREME COMUNICACIONES.

Enfoque cuantitativo, recopilación de la información numérica que nos permitirá la realización de un análisis estadístico para conocer el comportamiento y desarrollo interno de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, ayudándonos de un análisis estadístico que nos ayudará a mejorar los procesos internos de la organización.

Enfoque cualitativo, realización de un cuestionario que nos permita recoger información sin medición numérica que posteriormente nos servirá para el correcto diseño de un modelo de gestión del talento humano por competencias.

##### 2.1.1. *Enfoque Cuantitativo*

Se enfoca en interpretar hipótesis desde un enfoque probabilístico que deben ser mostradas y aceptadas en diferentes circunstancias con el fin de elaborar teorías generales sobre una investigación o proyecto. Este enfoque en el prólogo probabilístico del pragmatismo lógico, y se basa en una medición penetrante y controlada orientada siempre a los resultados (Guerreo Dávila, 2015).

Esta investigación nos ayudara a medir ciertos parámetros que nos ayudaran a direccionar el rumbo de la investigación a realizar, se centra en el comportamiento de las personas pero desde un punto numérico respondiendo a preguntas como: cuantas, con qué frecuencia y en qué medida, es decir piensa en cantidades medibles como sería el tamaño, la cantidad o la duración confirmando o negando una hipótesis mediante la aplicación de métodos estadísticos como son tablas, gráficos porcentajes o alguna representación estadística.

### **2.1.2. Enfoque Cualitativo**

Se deriva de la fenomenología y la comprensión que tiene una observación participante en el proceso de investigación orientada siempre a los procesos. Percibe lo social como una realidad construida que se da a través de diferentes dimensiones sociales, es decir percibe la variedad cultural sistematizada que existe dentro de un ambiente de trabajo porque estos procesos se deben operar en un ámbito indicativo e interactivo, como son los conocimientos implícitos que nos brinda una subjetividad de las capacidades de cada trabajador (Guerreo Dávila, 2015).

Es una herramienta de investigación que nos permite la recolección de datos para conocer detalles que ayuden a explicar el comportamiento de las personas, así mismo sus experiencias, pensamientos, actitudes o creencias, es decir datos específicos que nos ayudaran a describir o explicar desde diferentes puntos de vista a las personas, este enfoque responde a preguntas tales como: por qué, cómo o de qué manera se da una determinada acción o comportamiento.

## **2.2. Nivel de Investigación**

### **2.2.1. Inductivo**

Es una técnica que se centra en el razonamiento, el cual nos permite enfocar desde algo particular a hechos generales, así mismo este método estudia y observa los hechos o experiencias particulares con el propósito de llegar a conclusiones que se pueden inducir o que nos permitan derivar alguna fundamentación teórica (Prieto Castellanos, 2017).

Este método nos facilitara un razonamiento lógico de la información recaudada que nos permite inducir un argumento a partir de una secuencia de observaciones particulares que facilitaran la interpretación de conclusiones más generalizadas las cuales pueden ser probables o lógicas, además de ello cuenta con la característica de generar nuevo conocimiento.

## **2.3. Diseño de la investigación**

### **2.3.1. Experimental**

El investigador no solo se limita a identificar particularidades que solo se estudian, sino que también abarca características que se puedan controlar, manipular o modificar con el propósito de evitar que factores externos intervengan en dicha investigación (García Dlhigo, 2016).

La siguiente investigación se lo realiza en un ámbito experimental, puesto a que la información proporcionada por la empresa será manipulada y controlada para dar solución a problemas existente dentro del área de talento humano.

### **2.3.2. *Transversal***

Es una investigación de tipo observacional que recolecta datos en un determinado periodo de tiempo sobre una población o muestra definida (García Dlhigo, 2016).

## **2.4. Tipo de Estudio**

### **2.4.1. *Documental***

Este tipo de investigación se basa en un estudio de preguntas que utiliza diferentes fuentes de información como son documentos personales y oficiales, los cuales pueden ser de carácter físico o digital, electrónico o gráfico (Robles, 2020).

La siguiente investigación se desarrollará con un enfoque documental en el que se necesitará de información documentada de libros virtuales o electrónicos ubicados en la biblioteca virtual de la institución, que darán soporte a las teorías, percepciones y discernimientos de dan origen al modelo de gestión de talento humano por competencias.

### **2.4.2. *De Campo***

Esta investigación se centra en la extracción de la información directamente del establecimiento o entorno estudiado, que a través de técnicas de recolección de información como son encuestas o entrevistas, se dará una solución a problemas previamente planteados (García Dlhigo, 2016).

El proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar de origen de la empresa de telecomunicaciones EXTREME COMUNICACIONES, del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua, es decir que se tuvo contacto directo con la institución con el fin de identificar las fortalezas, debilidades y los procesos existentes.

## 2.5. Población y Muestra

### 2.5.1. Población

La población de la siguiente investigación está conformada por los colaboradores de la empresa “Extreme Comunicaciones”.

**Tabla 1-2:** Población

<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS</b>
<b>Gerente general</b>	1
<b>Secretaria</b>	1
<b>Auxiliar administrativo</b>	1
<b>Departamento administrativo</b>	2
<b>Departamento de Ventas</b>	3
<b>Departamento Técnico</b>	7
<b>TOTAL</b>	15

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 2.5.2. Muestra

Debido a la cantidad reducida de colaboradores que posee la empresa EXTREME COMUNICACIONES se tomó en cuenta el 100% de población, lo que la muestra vendría a ser 15 personas.

## 2.6. Métodos, Técnicas, e Instrumentos de Investigación

### 2.6.1. Técnicas

#### 2.6.1.1. Encuesta

Se realizó una encuesta a todo el personal involucrado en el servicio de prestación de internet de la empresa EXTREME COMUNICACIONES del cantón Pelileo, abordando preguntas acordes a las necesidades de la investigación para brindar una posible solución en cuanto a una eficiente Gestión del Talento Humano a la entidad.

### **2.6.2. Documentación Electrónica**

Para la fundamentación científica y teórica de la presente investigación se utilizó sitios web como la biblioteca virtual de la universidad y la página web de la empresa para abordar temas distintivos de la empresa.

### **2.6.3. Instrumentos**

#### **2.6.3.1. Cuestionario**

Para esta investigación se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas que nos brindara una recopilación de información más precisa y generalizada sobre los posibles problemas y soluciones relevantes en cuanto al mejoramiento del desempeño del talento humano de la organización.

#### **2.6.3.2. Fichas**

Se utilizó papeleras blancas o fichas para anotar aspectos relevantes sobre la institución que servirían como una base para el desarrollo de esta investigación.

#### **2.6.3.3. Computadora**

Este equipo electrónico se utilizó para el desarrollo de la información electrónica y la elaboración del trabajo de investigación.

## **2.7. Análisis e interpretación de resultados**

En el presente trabajo investigativo se obtendrá información acertada mediante la aplicación de la encuesta la cual nos permitirá conocer la situación actual de la organización.

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Extreme Comunicaciones del cantón Pelileo provincia de Tungurahua**

**Pregunta 1: Datos generales**

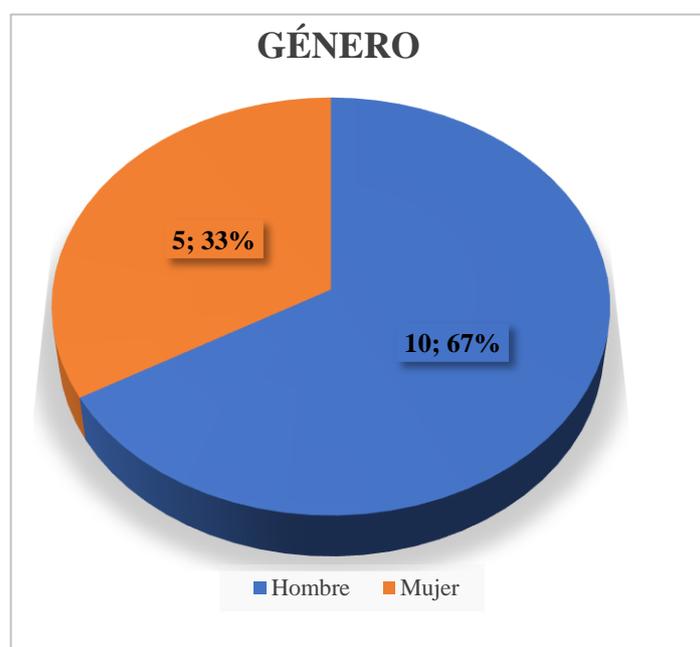
**Género**

**Tabla 2-2: Género**

+OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	10	67%
Mujer	5	33%
TOTAL	15	100%

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021



**Gráfico 1-2: Género**

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

**Interpretación**

Mediante la encuesta aplicada a una muestra de 15 personas podemos determinar que existe 10 hombre que representa el 67%, y 5 mujeres lo que significa el 33%. Es decir que la empresa posee una cantidad menor de mujeres por lo que se concluye que no existe equidad de género la organización.

## Rango de edad

Tabla 3-2: Rango de edad

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 25 años	4	27%
De 26 a 30 años	5	33%
De 31 a 35 años	4	27%
De 36 años en adelante	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

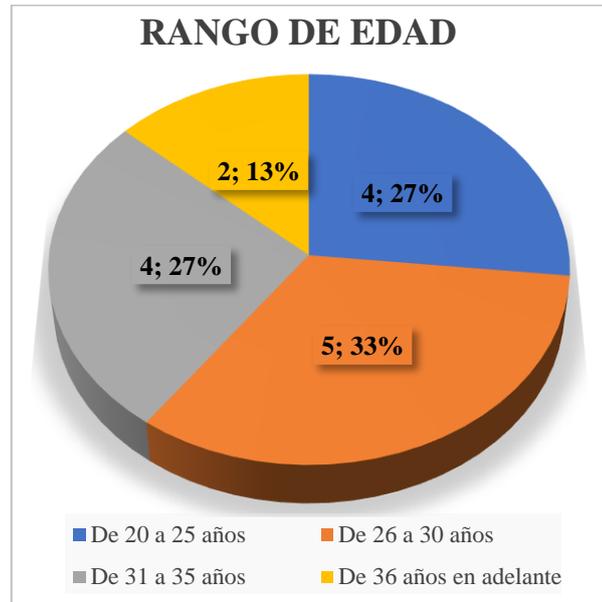


Gráfico 2-2: Rango de edad

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

## Interpretación

La mayoría de encuestados se encuentran entre los 26 a 30 años con un 33%, seguido con un 27% las personas de 20 a 25 años, en tercero se encuentra un 27% de personas que tiene una edad entre 31 a 35 años, y en menor escala las personas de 36 años en adelante con un 13%, considerando que la empresa es nueva en la ciudad de Pelileo se concluye que brinda oportunidad de empleo a personas jóvenes dispuestas a cumplir con los objetivos organizacionales planteados.

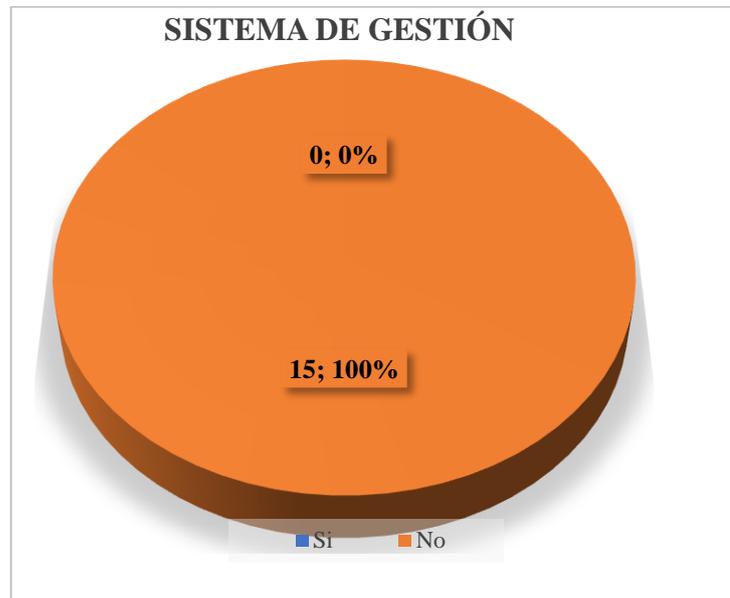
**Pregunta 2:** ¿En la actualidad la compañía cuenta con un sistema de gestión de talento humano?

**Tabla 4-2:** En la actualidad cuenta con un sistema de gestión de TT. HH

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	100%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 3-2:** Cuenta con un sistema de gestión de TT. HH

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

En el siguiente gráfico se puede observar que el 100 % de las personas encuestadas respondieron que la organización no posee un sistema de gestión de talento humano bien estructurado por tal motivo es necesario el desarrollo de un modelo para generar empleados bien motivados y alcanzar una ventaja competitiva en el mercado. Por tal motivo es necesario implementar un adecuado sistema de gestión del talento humano para crear un buen clima laboral y un adecuado manejo y distribución del recurso humano en cada departamento de la organización.

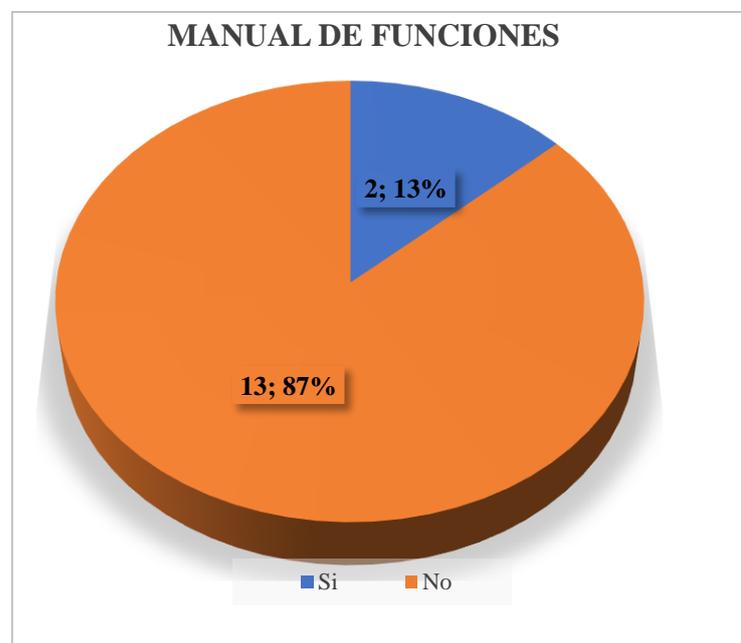
**Pregunta 3:** ¿La organización dispone de un manual de funciones para una correcta idoneidad laboral?

**Tabla 5-2:** Dispone de un manual de funciones

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	13%
No	13	87%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 4-2:** Dispone de un manual de funciones

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

El gráfico muestra que la mayoría de los trabajadores es decir el 87% contestaron que la empresa no tiene un manual de funciones y el 13% contestaron que sí, esto nos permite identificar que al no existir un manual de funciones el riesgo o conflicto entre las diferentes áreas de trabajo son inminentes, disminuyendo así la eficacia en cada puesto de trabajo como también la toma de decisiones erróneas.

**Pregunta 4:** ¿Cuál fue el medio de reclutamiento por el cual usted se enteró de que existía una vacante en la empresa?

**Tabla 6-2:** Medio de reclutamiento para vacantes

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sitio web de la empresa	3	20%
Carteles institucionales	6	40%
Recomendaciones	4	27%
Otros	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 5-2:** Medio de reclutamiento para vacantes

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

En el siguiente gráfico se refleja que el medio de reclutamiento más utilizado para dar a conocer vacantes en la organización son los carteles institucionales representados con un 40%, seguido de recomendaciones personales con un 27%, con un 20% el sitio web de la empresa sin embargo esta página web no se encuentra actualizada por tal motivo puede presentar insatisfacción al momento de obtener información, por último, con un 13% que representa los volantes o avisos en el periódico local.

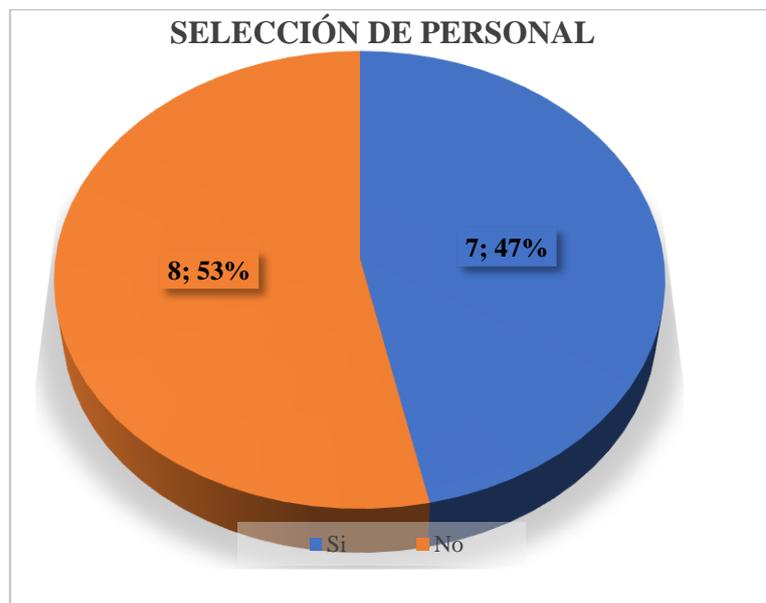
**Pregunta 5:** ¿Fue sometido a un proceso de selección de personal para ingresar a trabajar?

**Tabla 7-2:** Proceso de selección de personal

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	47%
No	8	53%
TOTAL	15	100%

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021



**Gráfico 6-2:** Proceso de selección de personal

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

### **Interpretación:**

El 47% de los encuestados respondieron que si fueron intervenidos a un proceso de selección de personal para medir sus conocimientos y saber si son aptos para ejercer el puesto vacante, pero el 53% presento una negativa sobre el proceso de selección del personal y esto se debe a que no fueron sometidos a este proceso debido a que existe ciertos lazos familiares en la organización y esto nos quiere decir que podría existir la posibilidad que el personal no sea el más idóneo para ejercer ciertos cargos en la empresa.

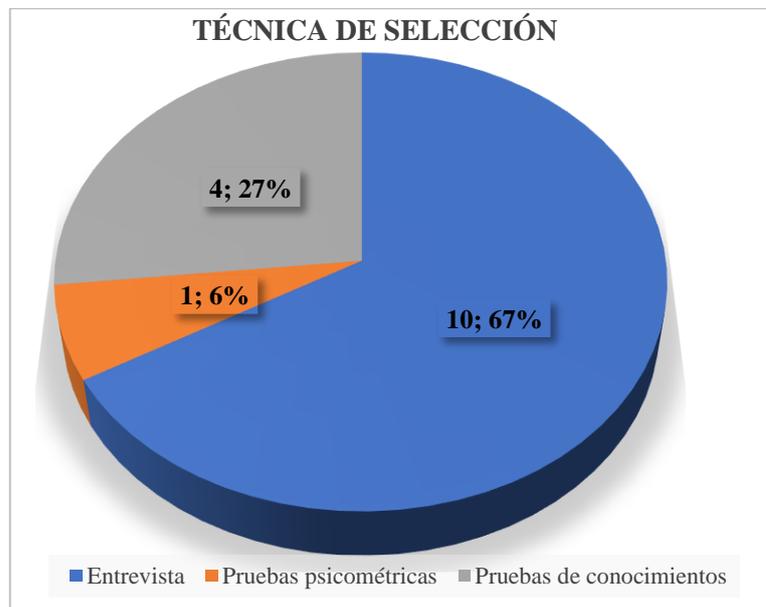
**Pregunta 6:** ¿A qué tipo de técnicas de selección fue sometido?

**Tabla 8-2:** Técnicas de selección aplicadas

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entrevista	10	67%
Pruebas psicométricas	1	7%
Pruebas de conocimientos	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 7-2:** Técnicas de selección aplicadas

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 67% respondieron que fueron sometidos a una entrevista como técnica de selección para ingresar a trabajar en la organización, el 4 % fue sometido a pruebas de conocimiento en especial los técnicos encargados del cableado de la red por toda la parroquia, ya que deben tener conocimientos sólidos sobre telecomunicaciones y el 6 % fue sometido a pruebas psicométricas para medir su potencial en relación con la tarea a desempeñar en la empresa, esto nos da a entender que la empresa no realiza sus pruebas de forma integral, Sin embargo, este proceso se podría mejorar mediante la implementación en un sistema de talento humano ya estructurado ahorrando tiempo y recursos.

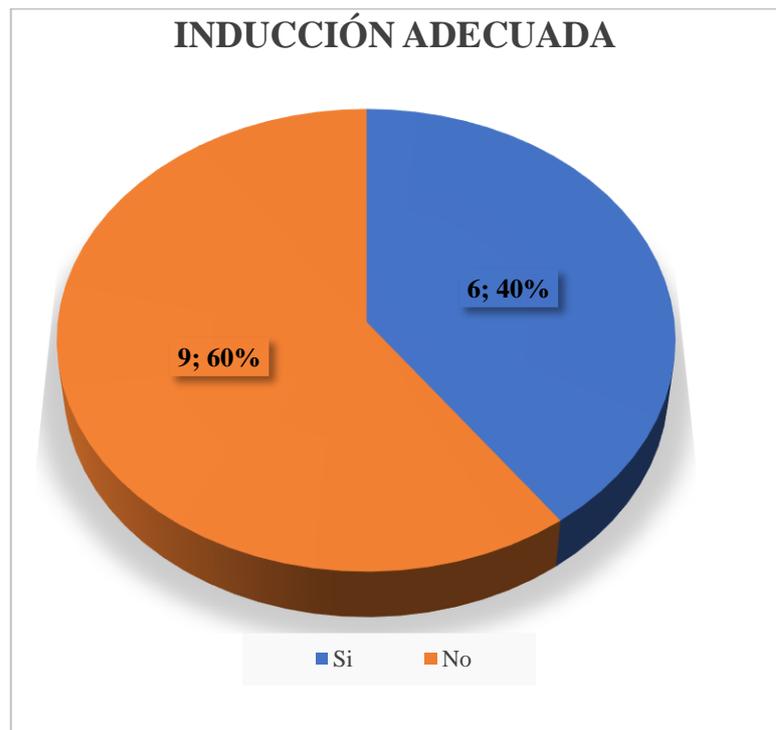
**Pregunta 7:** ¿Recibió una inducción adecuada para desempeñar su puesto de trabajo?

**Tabla 9-2:** Recibió una inducción adecuada

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	40%
No	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 8-3:** Recibió una inducción adecuada

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### **Interpretación:**

El gráfico muestra que el 60% de los trabajadores opinaron que no existe un proceso de inducción al nuevo personal, el nuevo personal recibe información muy generalizada y no permite que su desempeño sea eficiente ni que se involucre rápidamente o se relacione con las actividades a desempeñar disminuyendo así su desempeño laboral, y el 40% si recibió una adecuada inducción para ejercer su trabajo, este porcentaje representa a los empleados más antiguos de la organización puesta a que en la actualidad ya no se realiza este tipo de proceso.

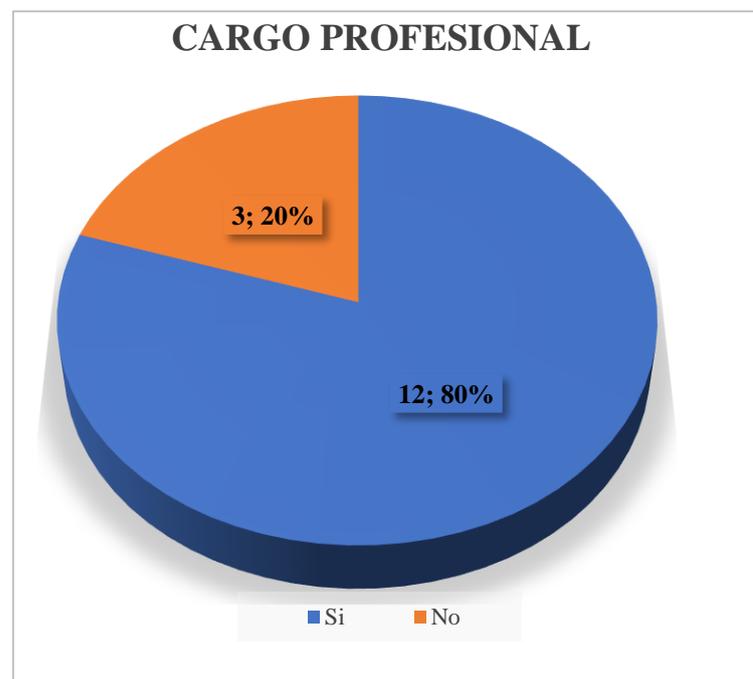
**Pregunta 8:** ¿Ocupa usted un cargo de acuerdo a su perfil profesional?

**Tabla 10-2:** Ocupa un cargo de acuerdo a su perfil profesional

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	80%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 9-2:** Ocupa un cargo de acuerdo a su perfil profesional

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### **Interpretación:**

El 80% de las personas encuestadas respondieron que, si ocupan un cargo de acuerdo a su perfil profesional, y el 20 % no por que la empresa tuvo una alta demanda para proveer su servicio a toda la parroquia y no tenían personal disponible para atender a todos los clientes por tal motivo decidió incorporar personal que tenían conocimientos en el cableado de red.

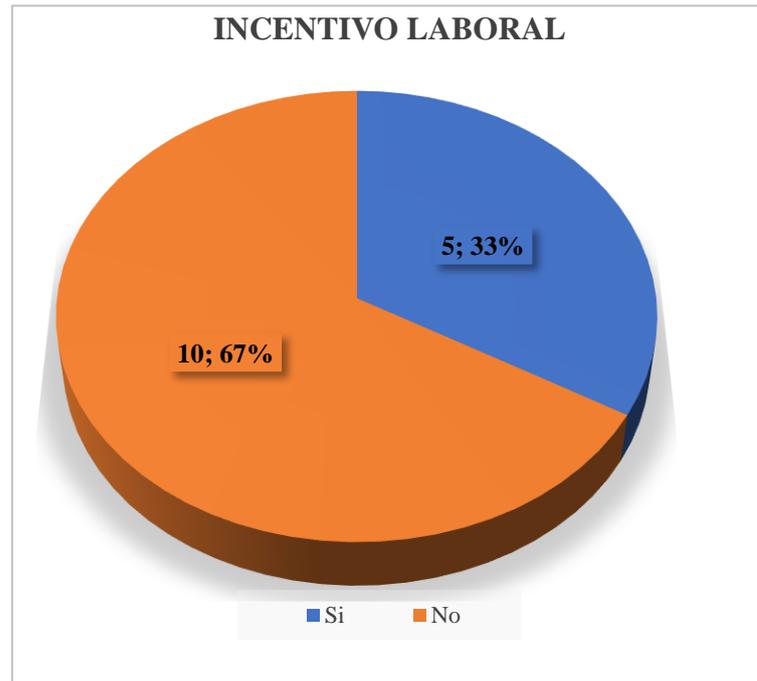
**Pregunta 9:** ¿Usted ha recibido algún tipo de incentivo por su correcto desempeño laboral?

**Tabla 11-2:** Ha recibido algún tipo de incentivo

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	33%
No	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 10-2:** Ha recibido algún tipo de incentivo

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

En el tema de incentivos laboral el 67% de los trabajadores respondieron que no se realizan incentivos por su esfuerzo de trabajo destacado mientras que el 33% respondieron que sí y esto se debe a que los trabajadores que son reconocidos con incentivos son del área administrativa por lo que el sistema de gestión del talento humano se deberán establecer estrategias que mejoren este tipo de inconvenientes.

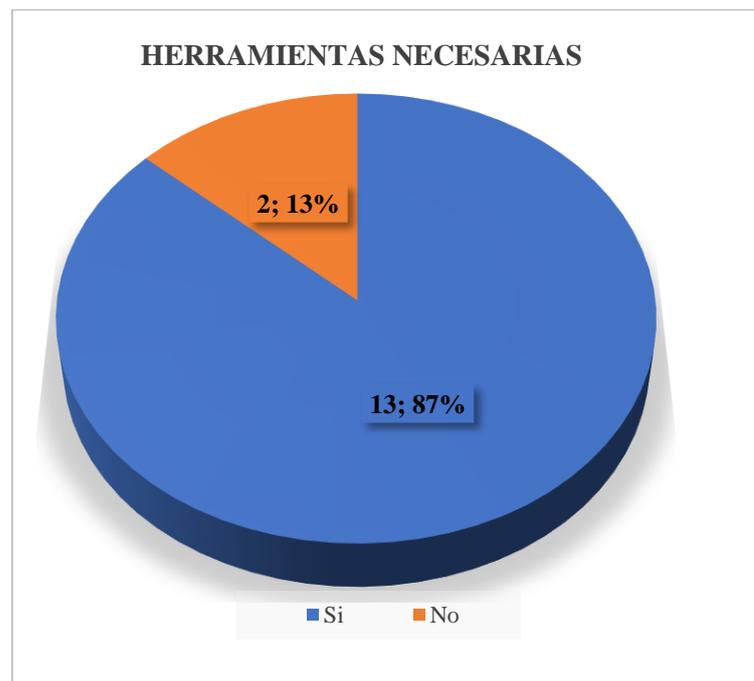
**Pregunta 10:** ¿Cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su trabajo?

**Tabla 12-2:** Herramientas para ejercer su trabajo

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	87%
No	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 11-2:** Herramientas para ejercer su trabajo

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

Del total de las personas encuestadas el 87% de los trabajadores cuenta con las herramientas necesarias para ejercer satisfactoriamente su trabajo mientras que el 13% no cuenta con las herramientas y esto se debe a que tras la crisis sanitaria que atravesó el país fue complicado adquirir nuevos equipos óptimos para el correcto cableado de las redes de internet, pero estos percances fueron solucionados y los trabajadores pudieron desempeñar eficientemente su trabajo.

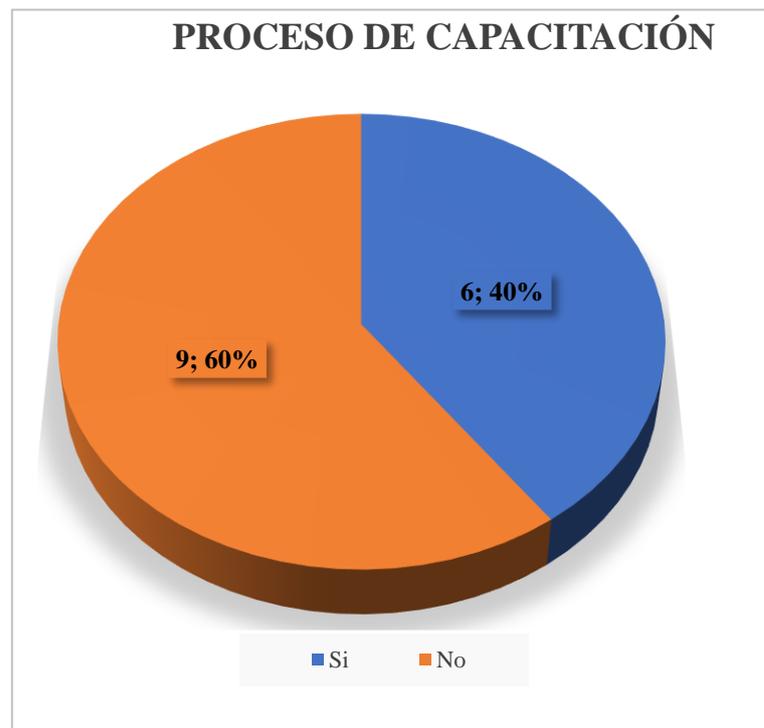
**Pregunta 11:** ¿Existe un proceso de capacitación al personal de la empresa?

**Tabla 13-2:** Existe un proceso de capacitación

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	40%
No	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 12-2:** Existe un proceso de capacitación

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Interpretación:**

Una mayoría del 60% de los encuestados respondió que no cuentan con procesos de capacitación para hacer frente a los diferentes cambios del entorno y esto perjudica su imagen corporativa y el 40% si recibió un proceso de capacitación. Con la implementación del sistema de gestión del talento humano se podrá brindar capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los clientes o el entorno para prestar un servicio de calidad.

**Pregunta 12:** ¿Evalúa la empresa su desempeño laboral?

**Tabla 14-2:** Evalúa la empresa su desempeño laboral

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	87%
No	2	13%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 13-2:** Evalúa la empresa su desempeño laboral

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Interpretación:**

Se puede apreciar en el gráfico que la empresa realiza evaluaciones de desempeño laboral a su equipo de trabajo representado con el 87% de respuestas por parte de sus colaboradores lo que indica que la empresa si realiza un monitoreo de la calidad de su talento humano estableciendo metas en los que se sientan involucrados todos los departamentos que conforman la organización.

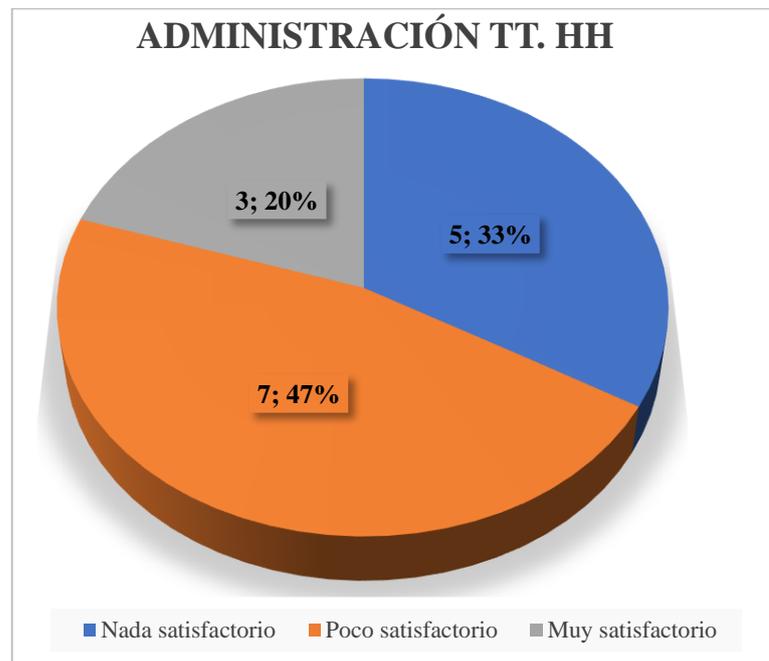
**Pregunta 13:** ¿Uste cómo califica la administración del talento humano en la organización?

**Tabla 15-2:** Administración del talento humano

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfactorio	5	33%
Poco satisfactorio	7	47%
Muy satisfactorio	3	20%
TOTAL	15	100%

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021



**Gráfico 14-2:** Administración del talento humano

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

### **Interpretación:**

Con respecto a la administración de todo el personal de la organización los encuestados respondieron de forma negativa ante este aspecto, el 47% representa a poco satisfecho debido a que la organización debe cambiar sus estrategias para alcanzar un buen clima laboral con todos los departamentos, el 33% dieron su aporte con nada satisfactorio y esto se debe a que estos empleados no han recibido ningún apoyo, el 20% contestaron con que están muy satisfechos con la administración que este equipo de trabajo realiza. El sistema propuesto mejorará las estrategias de administración para tener un recurso humano motivado y calificado para desempeñar de forma positiva cada área de trabajo.

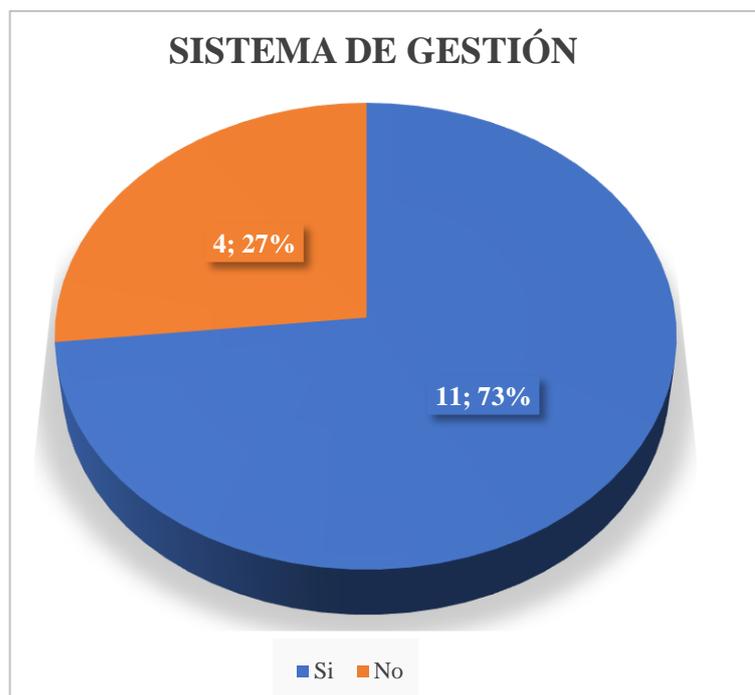
**Pregunta 14:** ¿Usted considera que un sistema de gestión de talento humano tiene influencia en el desempeño laboral?

**Tabla 16-2:** Sistema de gestión como influencia

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	73%
No	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 15-2:** Sistema de gestión como influencia

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Interpretación:**

Del total de la población objetivo se puede interpretar que el 73% considera que un sistema de gestión de talento humano si tiene influencia en el desempeño laboral porque una empresa genera un impacto positivo a sus clientes cuando cuenta con personal calificado, motivado, comprometido e involucrados con los objetivos y metas de la organización, y el 27% considera que no se relaciona el desempeño laboral con un adecuado sistema de gestión del área de recursos humano.

**Pregunta 15:** ¿Considera que la empresa debería contar con un sistema de gestión de talento humano?

**Tabla 17-2:** Se debería contar con un sistema de gestión

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	93%
No	1	7%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021



**Gráfico 16-2:** Se debería contar con un sistema de gestión

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### Interpretación:

Del 100 % de la población objetivo encuestado se pudo establecer que el 93% de las personas les gustaría contar con un sistema de gestión del talento humano y el 7% restante está en desacuerdo, con esto llegamos a la conclusión que el personal de la empresa extreme comunicaciones aceptaría este cambio en beneficio de todos sus colaboradores y en sí de la empresa.

## 2.8. Matriz FODA

**Tabla 18-2:** Matriz FODA

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena imagen institucional.</li> <li>• Directivos capacitados y experimentados con conocimientos sólidos en administración.</li> <li>• Infraestructura adecuada para brindar la prestación de acceso a internet.</li> <li>• Garantía en el servicio prestado.</li> <li>• Evaluaciones adecuadas que mejoran la calidad del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración del recurso humano poco satisfactorio</li> <li>• No existe un manual de funciones para cada puesto de trabajo.</li> <li>• Ausencia de un sistema de gestión de talento humano.</li> <li>• Capacitación escasa.</li> <li>• Estrategias de selección de personal poco integrales.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta demanda del servicio prestado.</li> <li>• Personal con altos niveles académicos, destrezas y habilidades.</li> <li>• Herramientas de trabajo eficientes</li> <li>• Apertura de sucursales en las principales ciudades de la provincia Tungurahua.</li> <li>• Subcontratación de personal con poca experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de leyes tributarias.</li> <li>• Escasos incentivos por desempeño laboral.</li> <li>• Situación política inestable en el país.</li> <li>• Crecimiento de la competencia en el sector.</li> <li>• Limitada innovación.</li> </ul>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

## **ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA**

- La información recaudada para la realización de este análisis se tomó de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Extreme Comunicaciones y como resultado se encontró con la necesidad de establecer un sistema de gestión de talento humano que nos permita establecer procesos de reclutamiento, selección, inducción, contratación y evaluación para la incorporación del nuevo personal que permita mejorar las competencias técnicas de los empleados.
- Un aspecto a modificar en la organización es el ingreso del personal, teniendo en cuenta que cada aspirante debe pasar por un proceso estructurado que permita identificar sus conocimientos, destrezas y habilidades para ejercer un puesto vacante en la organización, ya que generalmente se prioriza a los candidatos referidos de los altos mandos sin importar si cumplen o no con el perfil requerido.
- Es importante que la organización tenga en cuenta o cubra las necesidades y requerimientos de su recurso humano para que se sientan parte importante de la institución, porque ellos son el eje principal que compromete a un mayor éxito empresarial.
- Establecer una correcta distribución de los cargos asignados a cada empleado mediante un manual de funciones que sirva como guía para todo el personal de la organización, priorizando así un correcto clima laboral, toma de decisiones más objetivas, promover el desarrollo de nuevas estrategias para el personal y establecer una correcta planificación del recurso humano.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Antecedentes históricos de la compañía

La organización proveedora de servicio de internet EXTREME COMUNICACIONES, se encuentra registrada a nombre del señor Wilson Javier Teneda Maliza con RUC 1803218864001 y con tipo de contribuyente personal en el sector privado, inicia sus actividades en el año 2004, en el cantón Ambato provincia de Tungurahua con la actividad económica principal de suministro en acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones alámbricas (Ecuadorpymes.com, 2018).

EXTREME COMUNICACIONES es una organización de telecomunicaciones, que da respuestas de acceso a Internet para clientes individuales y corporativos, teniendo la opción de acceder desde su casa, empresa u organización a todo el surtido global de datos accesibles. Esta organización proporciona arreglos que se suman al desarrollo de nuestros clientes y satisfacen sus necesidades, junto con administraciones asombrosas y costos reducidos. La experiencia y el gran apoyo de sus clientes ha permitido en poco tiempo ser uno de los proveedores fundamentales de servicios de internet en Ecuador, al igual que las diversas sucursales instaladas en el país (Extreme Comunicaciones, 2020).

En la actualidad la organización gracias a la acogida entregada por el servicio, así mismo como de su personal les ha permitido establecer su cobertura a lo largo de la provincia de Tungurahua, en diferentes cantones como son: Ambato, Tisaleo, Cevallos, Pillaro, Patate, Baños, Pelileo, Quero y Mocha, con personal técnico dispuesto a ofrecer un adecuado y oportuno soporte.



**Figura 1-3:** Logo Institucional

## 3.2. Cultura organizacional

### 3.2.1. Misión



Aportar la grandeza en la administración de Internet con las cualidades y los estándares de una asociación vanguardista, dinámica e innovadora. Satisfacer las necesidades de correspondencia con una ayuda personalizada y concentrada para lograr que un número cada vez mayor de clientes nos considere

### 3.2.2. Visión

Ser una organización que trabaja de forma experta para garantizar que el Internet esté disponible en la existencia de cada persona y asociación, como un instrumento para su avance, satisfacción y fidelidad.



### 3.2.3. Valores institucionales

#### **Honestidad**

La fiabilidad, la autenticidad y la respetabilidad están presentes en el conjunto de nuestras actividades.

#### **Responsabilidad:**

Cumplimos nuestras obligaciones y compromisos con los clientes y con el entorno local en general.

#### **Excelencia:**

Nuestro modo de vida de mejora persistente, iniciativa y constancia nos permite superar las expectativas de nuestros clientes y cumplir los objetivos jerárquicos.

#### **Confidencialidad:**

Todos los datos se cuidan con una retención experta absoluta que sugiere una responsabilidad de no revelar ningún dato clasificado obtenido durante el avance del arreglo de la ayuda.

#### **Empatía:**

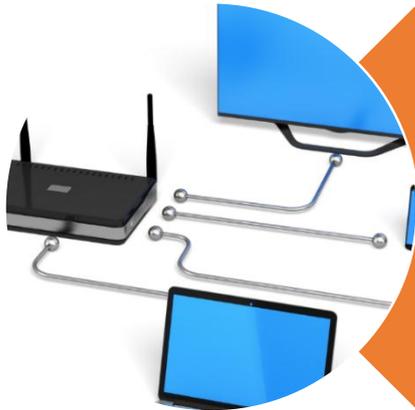
Ver la mentalidad de los individuos con los que impartimos, estableciendo un ambiente de confianza y trabajando en nuestras conexiones relacionales.

**Figura 2-3:** Valores institucionales

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.2.4. *Política de calidad*



Ofrecemos tipos avanzados de asistencia para clientes individuales y corporativos, mantenidos por un grupo específico centrado en la satisfacción de nuestros clientes, la satisfacción de las necesidades de los socios y la mejora continua de nuestras administraciones, para adquirir un beneficio que garantice la actividad de la organización a largo plazo.

**Figura 3-3:** Política de calidad

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.2.5. *Política de seguridad de la información de MEGADATOS*



Ofrecemos tipos de asistencia informática para clientes individuales y corporativos, sostenidos por un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con las necesidades de los socios, para supervisar los riesgos que comprometen la clasificación, la rectitud y la accesibilidad de los recursos de datos pertinentes para disminuir el evento y la repetición de ocasiones y ocurrencias de seguridad y limitar sus resultados.

**Figura 4-3:** Política de seguridad

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.2.6. Servicios

#### PLANES DE INTERNET PARA SU HOGAR U OFICINA

##### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

- Instalación sujeta a accesibilidad especializada.
- No se requiere línea telefónica.
- Los precios no incluyen el IVA
- Incluye 10 metros de enlace FTP.
- No asigna IPS fijo.
- Nivel de compartición 6 a 1 y fibra 4 a 1.
- El cliente será responsable de la utilización legítima de la ayuda y EXTREME no es responsable de las actividades ilícitas o fraudulentas realizadas por el cliente.
- El módem es propiedad de EXTREME, en el caso de que sufra daños o desgracias debido al cliente, EXTREME cobrará el valor total del equipo al cliente.
- Tiempo de instalación: máximo 8 días hábiles (el tiempo puede disminuir en función de la progresión de los establecimientos a realizar).

**Tabla 1-3:** Plan home

PLAN HOME BÁSICO	
VELOCIDAD	RENTA MENSUAL
2048 K/ 752 K	\$ 20,16
3000 K/ 750 K	\$ 22,40
4000 K/ 750 K	\$ 28,00
5000 K/ 750 K	\$ 33,60
6000 K / 752 K	\$ 44,80

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 2-3:** Plan home fibra

PLAN HOME FIBRA	
VELOCIDAD	RENTA MENSUAL
SUPER FIBRA 5 M	\$ 22,40
MEGA FIBRA 10 M	\$ 28,00
FAST FIBRA 15 M	\$ 39,20
ULTRA FIBRA 25 M	\$ 44,80

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

## PLANES CORPORATIVOS PARA SU NEGOCIO

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO:

- Instalación sujeta a accesibilidad especializada.
- No se requiere línea telefónica.
- Los precios no incluyen el IVA
- Incluye 10 metros de enlace FTP.
- No asigna IPS fijo.
- Nivel de compartición 3 a 1 y fibra 2 a 1.
- El cliente será responsable de la utilización legítima de la ayuda y EXTREME no es responsable de las actividades ilícitas o fraudulentas realizadas por el cliente.
- El módem es propiedad de EXTREME, en el caso de que sufra daños o desgracias debido al cliente, EXTREME cobrará el valor total del equipo al cliente.
- Tiempo de instalación: máximo 8 días hábiles (el tiempo puede disminuir en función de la progresión de los establecimientos a realizar).

**Tabla 3-3:** Plan corporativo

PLANES CORPORATIVOS	
VELOCIDAD	RENTA MENSUAL
5000 KB /1024 KB	\$ 61,60
6000 KB/ 1000KB	\$ 89,90
7000 KB/ 1000 KB	\$ 112,00
9000 KB/ 1000 KB	\$ 168,00

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 4-3:** Plan corporativo fibra

PLANES CORPORATIVOS FIBRA	
VELOCIDAD	RENTA MENSUAL
SUPER FIBRA 10 M	\$ 56,00
MEGA FIBRA 20 M	\$ 112,00
FAST FIBRA 40 M	\$ 224,00

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.2.7. Organigrama estructural

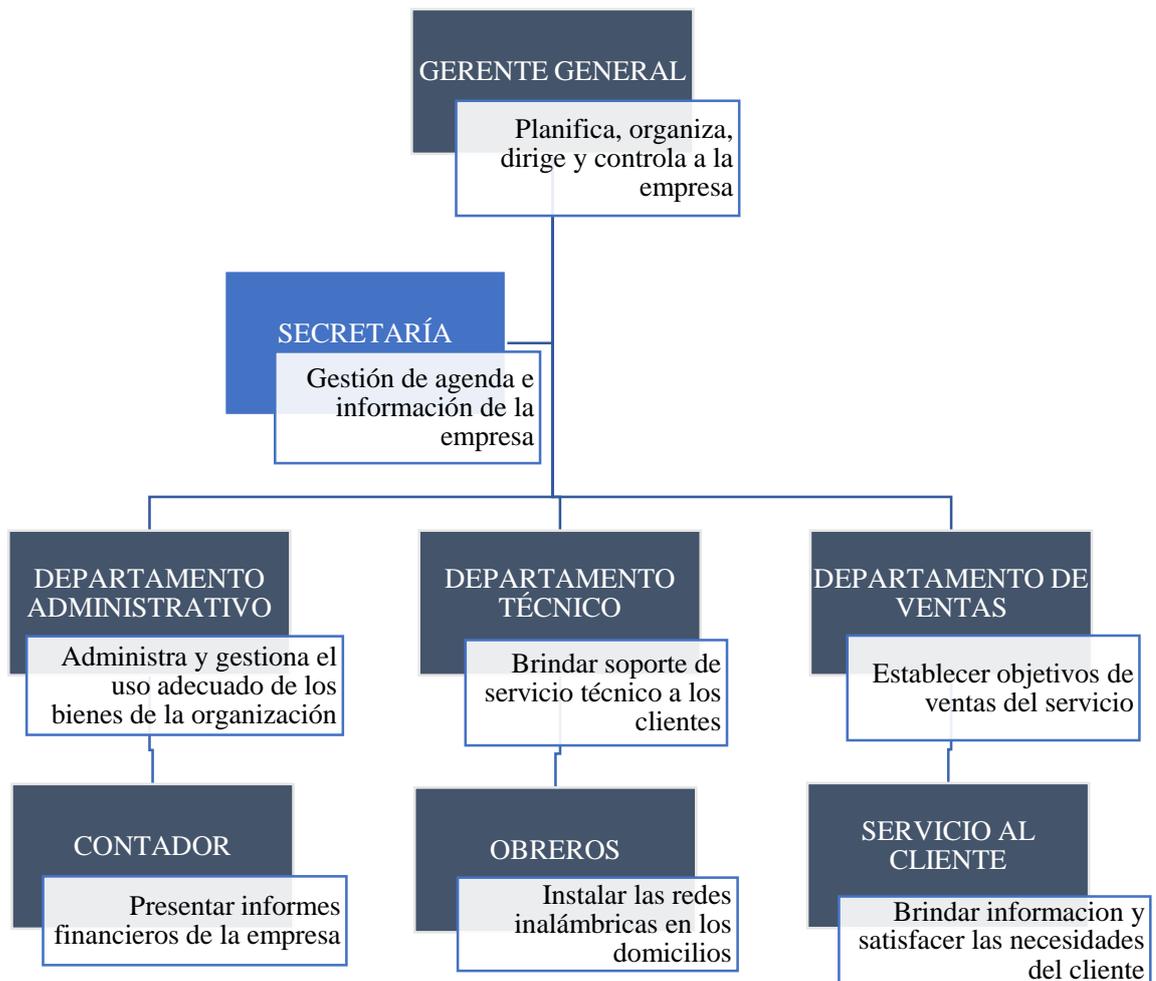


**Gráfico 1-3:** Organigrama estructural

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.2.8. Matriz asignación de responsabilidades



**Gráfico 2-3:** Matriz de responsabilidades

Fuente: (Extreme Comunicaciones, 2020)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Título**

Diseño del sistema de gestión de talento humano para la empresa de telecomunicaciones Extreme Comunicaciones de la ciudad de Pelileo, provincia de Tungurahua.

#### **3.3.2. Objetivo de la propuesta**

Diseñar un sistema de gestión para mejorar los procesos del área de talento humano sistematizando las actividades de cada departamento, con el propósito de obtener un mejor desempeño de las competencias técnicas de cada trabajador.

#### **3.3.3. Contenido de la propuesta**

Un sistema de gestión de talento humano es un eje primordial para el buen funcionamiento de una organización, permite establecer un buen clima laboral, logro de metas y objetivos tanto personales como organizacionales, un correcto desarrollo y desempeño laboral, aumenta la eficacia y eficiencia de la organización, permite crear equipos de trabajo óptimos y multidisciplinarios, creando así una ventaja competitiva en el mercado o nicho a desempeñar.

Existen procesos primordiales que se tomaran en cuenta en esta investigación como son: “Admisión de personas, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas, monitoreo de personas” (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009). Es así, que la gestión del talento humano busca un cambio proactivo de sus procesos, optimización de recursos, contar con personal idóneo y calificado para el correcto desempeño de cada área de trabajo y todo esto puede ser posible mediante una adecuada administración de su recurso humano.

## PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**Gráfico 3-3:** Procesos de la gestión del talento humano

Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002)

Realizado Por: Tubón, F. 2021

### 3.4. Admisión de las personas

#### 3.4.1. Reclutamiento

##### CONCEPTO

Es el proceso por el cual una organización atrae y busca de un gran número de candidatos al más idóneo para ejercer un cargo vacante en la institución, según las características y perfil del puesto solicitado.

##### RECLUTAMIENTO INTERNO

Al existir una vacante abierta en la organización la primera opción es realizar un reclutamiento interno, es decir se busca dentro de la propia empresa al candidato más idóneo para ocupar dicho puesto.

## RECLUTAMIENTO EXTERNO

Este proceso consiste en buscar fuera de la institución al candidato más adecuado para ejercer el puesto vacante entre los diferentes métodos tenemos:

- Sitio web de la empresa
- Carteles institucionales
- Recomendaciones de los empleados de la empresa
- Anuncios en periódicos, páginas sociales, radio, televisoras.
- Agencias de empleos



**Gráfico 4-3:** Beneficios del reclutamiento

Fuente: (Dessler, 2012)

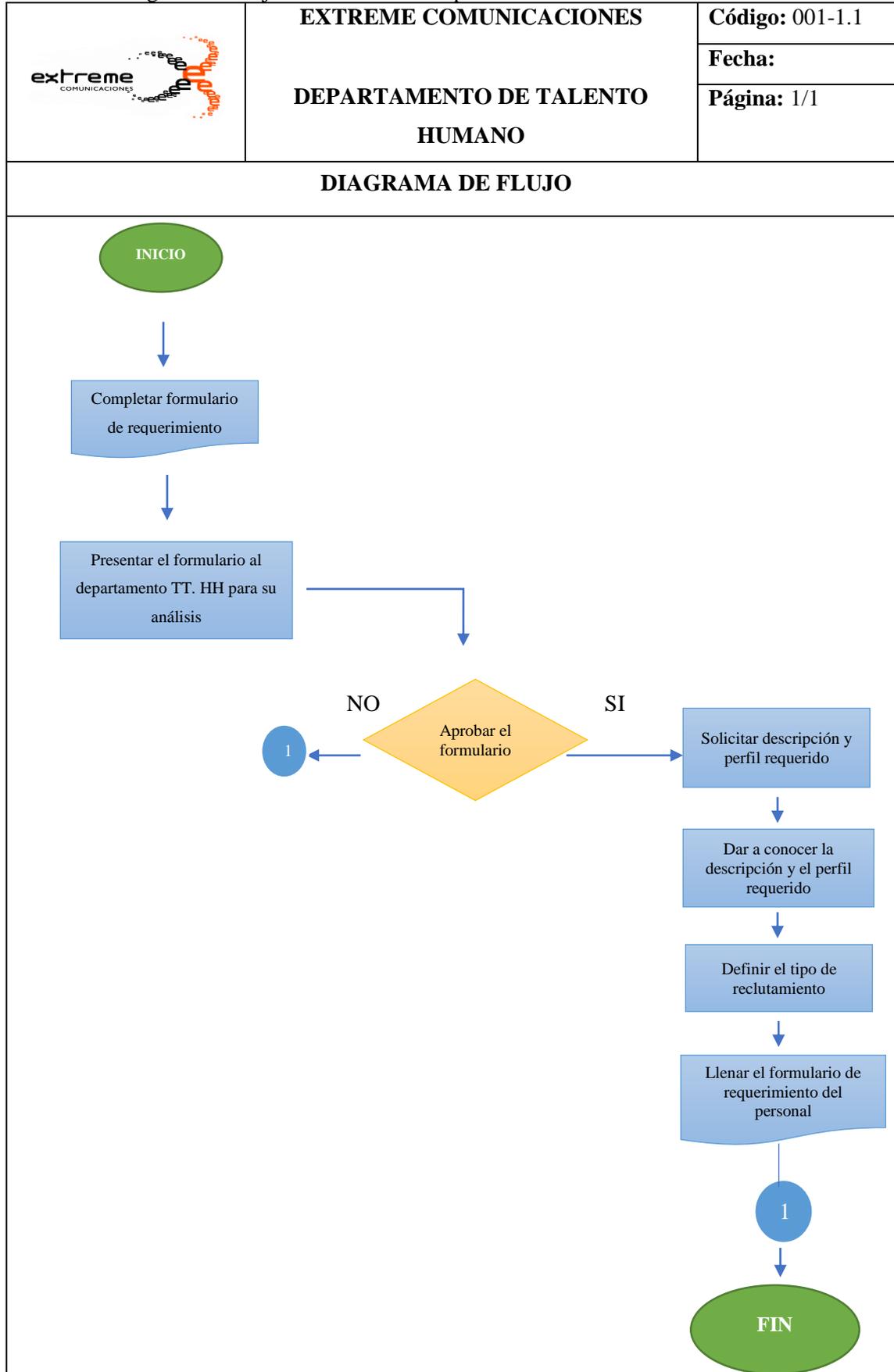
Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 5-3: Reclutamiento del Personal**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 001-1
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Atraer y buscar el candidato idóneo para ocupar el cargo solicitado por la organización.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacantes por un cargo</li> <li>• Solicitud de requerimiento de personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos</li> <li>• Candidatos preseleccionados</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Completar el Formulario de Requisitos de Personal para cubrir cualquier vacante dependiente del puesto.		Departamento de Talento Humano
2	Presentar la estructura al Departamento de Recursos Humanos para la encuesta de ajuste para el endoso.		Departamento de Talento Humano
3	Encuestar la Solicitud de Requisitos de Personal para su aprobación.		Gerente general Departamento de Talento Humano
4	Avisar al jefe de departamento mencionado de la aprobación o insatisfacción con respecto a su solicitud.		Departamento de Talento Humano
5	Solicitar al jefe de Departamento mencionado el relevamiento de la representación y el perfil del cargo necesario, por ejemplo, (referencias individuales, cargos ocupados y perfiles).		Departamento de Talento Humano
6	Revele la imagen y el perfil necesarios.		Departamento de Talento Humano
7	Siempre que se apoye, caracterizar el tipo de empleo a realizar por el conjunto de responsabilidades laborales caracterizadas.		Departamento de Talento Humano
8	Continúe estableciendo las distribuciones individuales para el empleo, que pueden ser internas o externas.		Departamento de Talento Humano

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

**Tabla 6-3:** Diagrama de flujo reclutamiento del personal



Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 7-3:** Formato de solicitud del requerimiento del personal

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 001-1.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO DE SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DEL PERSONAL</b>			
<b>1. DATOS GENERALES</b>			
ÁREA:			
SOLICITADO POR:			
FECHA DE SOLICITUD:		FECHA REQUERIDA DE INICIO:	
<b>2. ESPECIFICACIONES DE LA VACANTE</b>			
NOMBRE DEL PUESTO VACANTE:			
MOTIVO DE LA VACANTE:			
CREACIÓN DE NUEVO PUESTO DE TRABAJO			
DESPIDO O RENUNCIA			
FUNCIONES:			
<b>TIPO DE CONTRATO</b>			
TERMINO INDEFINIDO			
TERMINO FIJO			
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS:		OTRO ¿CUÁL?:	
INGRESO MENSUAL		OTROS BENEFICIOS	
<b>3. REQUERIMIENTOS DEL ASPIRANTE</b>			
ESTUDIOS:		EXPERIENCIA MÍNIMA:	
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
IDIOMAS:			
MANEJO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS:			

FIRMA SOLICITANTE

GERENTE GENERAL

-----

-----

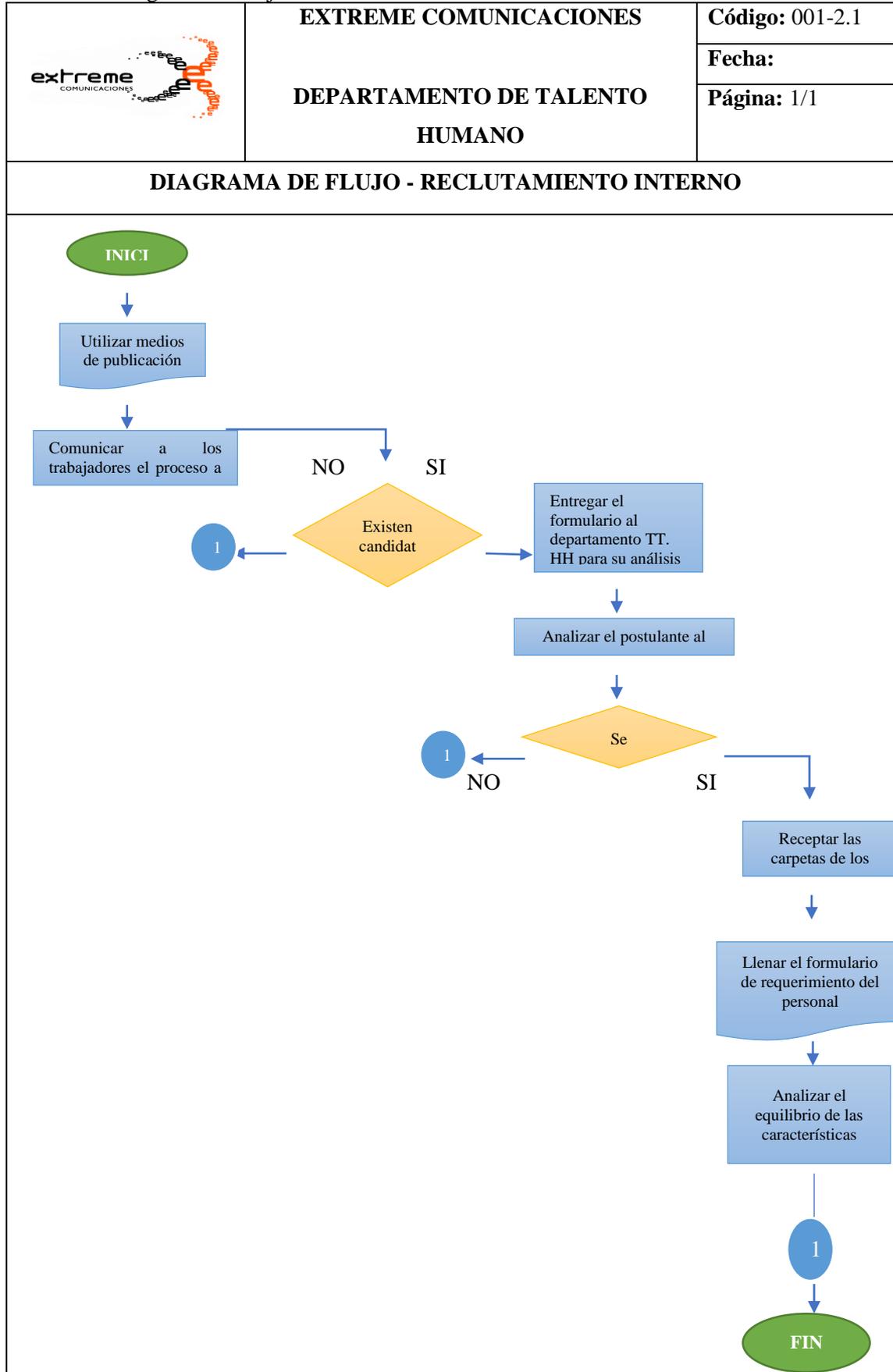
Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 8-3: Reclutamiento Interno**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> 001-2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b> 1/1
<b>RECLUTAMIENTO INTERNO</b>		
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano	
<b>OBJETIVO:</b>	Atraer y buscar el candidato idóneo para ocupar el cargo solicitado por la organización.	
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacantes por un cargo</li> <li>• Solicitud de requerimiento de personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos</li> <li>• Candidatos preseleccionados</li> </ul>
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Utilizar los métodos de distribución dentro de la organización a través de las hojas de difusión y transmitir a cada jefe de división la accesibilidad de un puesto.	Departamento de Talento Humano
2	Transmita a todos los trabajadores la forma de cubrir una situación reuniéndose con los jefes de cada oficina.	Departamento de Talento Humano
3	En caso de que no haya ningún aspirante, la interacción se cierra.	Departamento de Talento Humano
4	Informar al jefe de división de las posibles candidaturas para obtener su aval.	Departamento de Talento Humano
5	Examine la solicitud de la situación para obtener el respaldo de la interacción de elección.	Departamento de Talento Humano
6	En caso de que la solicitud no esté respaldada, se borrará de los probables ascendentes.	Departamento de Talento Humano
7	Consiga organizadores con la documentación vital de la apertura apoyada.	Departamento de Talento Humano
8	Presentar la documentación a la parte superior de la rama de la facultad de los candidatos con datos definitivos.	Departamento de Talento Humano
9	Desglose y confirme la armonía entre las cualidades del candidato para la situación a cubrir.	Departamento de Talento Humano

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

**Tabla 9-3:** Diagrama de Flujo - Reclutamiento Interno



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 10-3:** Formato para el reclutamiento interno del personal

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> 001-2.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO PARA EL RECLUTAMIENTO INTERNO DEL PERSONAL</b>		
<b>DETALLES DE ACTIVIDADES Y CARGOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO A OCUPAR		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
FUNCIONES		
ACTIVIDADES		
<p>Los interesados en formar parte de la contratación solicitada y cubrir la vacante deberán notificarlo al responsable del servicio al que pertenecen para obtener la debida autorización.</p> <p>Fecha límite de presentación: (d/m/a)</p> <p style="text-align: center;">                     JEFE DE RECURSOS HUMANOS                      -----                 </p>		

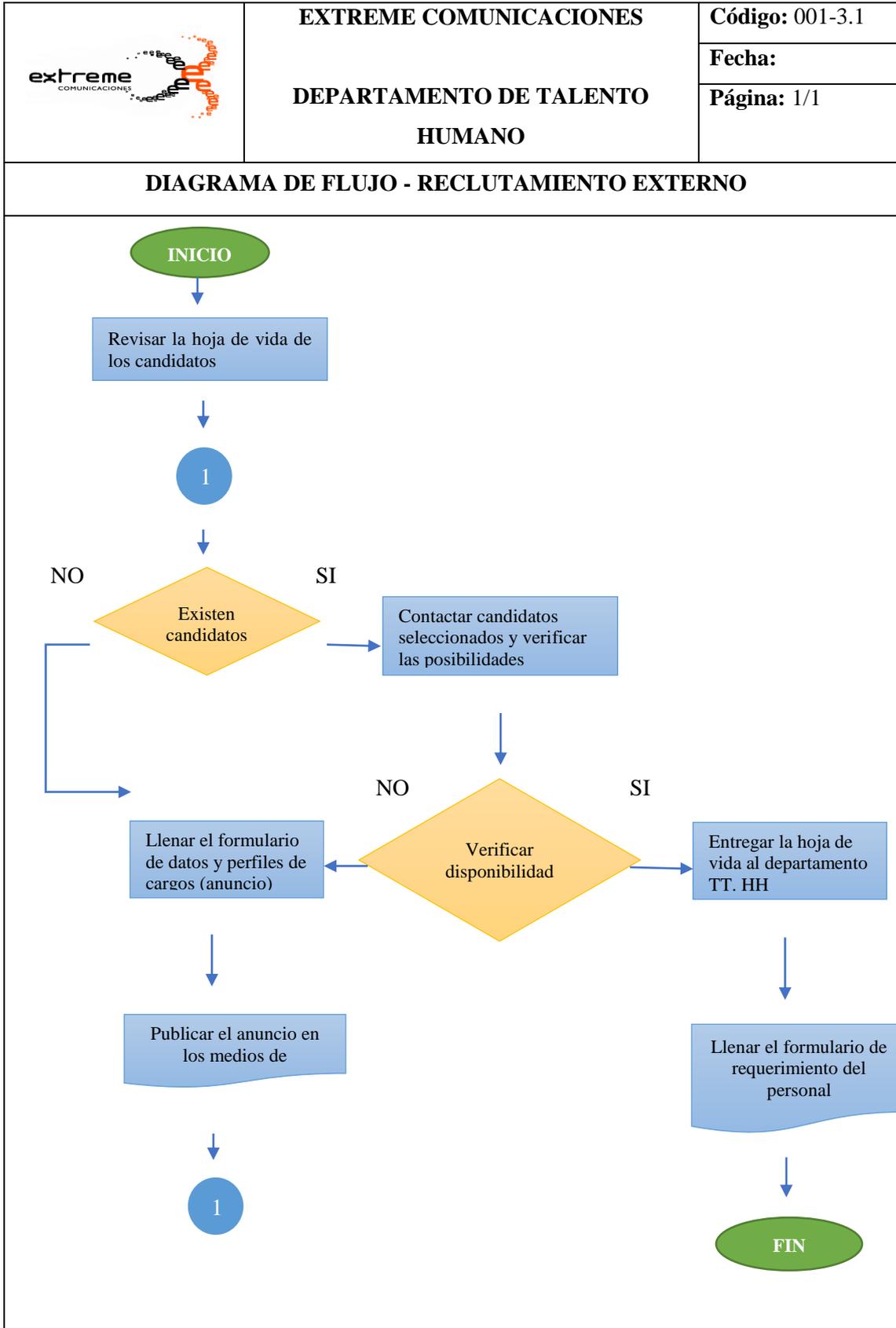
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 11-3: Reclutamiento Externo**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 001-3
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Atraer y buscar el candidato idóneo para ocupar el cargo solicitado por la organización.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacantes por un cargo</li> <li>• Solicitud de requerimiento de personal</li> </ul>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos</li> <li>• Candidatos preseleccionados</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Examine la base de información de la organización para darse cuenta de la situación que hay que cubrir.	Departamento de Talento Humano	
2	Póngase en contacto con los aspirantes elegidos y compruebe su accesibilidad.	Departamento de Talento Humano	
3	Compruebe los resultados en caso de que fueran positivos en la base de información, pero hable de cómo continuar con la interacción.	Departamento de Talento Humano	
4	Seguir rellenando la estructura de datos y el perfil de la situación a cubrir por los competidores a través de: web, periódicos, anuncios de televisión.	Departamento de Talento Humano	
5	Distribuir el anuncio en los medios de comunicación para atraer a los competidores.	Departamento de Talento Humano	
6	Presentar la continuación con la información actualizada al Departamento de Talento Humano.	Postulante al cargo	
7	Completar la estructura de la candidatura.	Postulante al cargo	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 12-3:** Diagrama de Flujo - Reclutamiento Interno



Realizado Por: Tubón, F. 2021

**Tabla 13-3:** Formato Solicitud De Empleo

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 001-3.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO SOLICITUD DE EMPLEO</b>			
<b>1. INFORMACIÓN PERSONAL</b>			
NOMBRES:		APELLIDOS:	
DIRECCIÓN:		LUGAR DE NACIMIENTO:	
TELÉFONO/ CELULAR:		FECHA DE NACIMIENTO:	
NACIONALIDAD:			
ESTADO CIVIL:			
<b>2. FORMACIÓN ACADÉMICA</b>			
<b>NIVEL</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>AÑOS CURSADOS</b>
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
SUPERIOR			
<b>3. IDIOMAS</b>			
<b>4. REFERENCIAS</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>OCUPACIÓN/CARGO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO/CELULAR</b>

Realizado por: Tubón, F. 2021

### 3.4.2. Selección

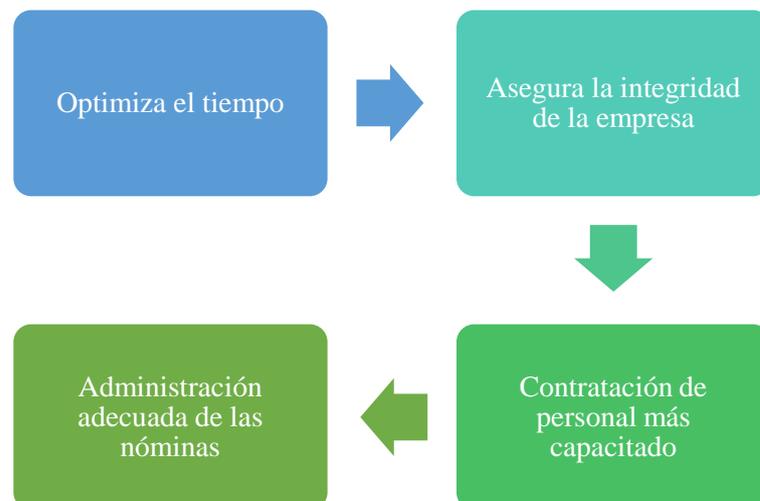
#### CONCEPTO

La selección del personal es un proceso que nos permite optar por el mejor candidato de entre todos los postulantes es decir a la persona más idónea, más competente y adecuada que pueda ejercer esa vacante en la organización.

Características claves que debe poseer un candidato competente:

- **CARÁCTER:** valores, hábitos personales o competencias adquiridas a lo largo de su carrera profesional.
- **INTELIGENCIA:** deben poseer habilidades o destrezas para recibir y captar información rápidamente
- **ACTITUD:** predisposición a superar retos, inconvenientes trabajos bajo presión, es decir la actitud para superar o enfrentar cualquier adversidad.
- **MOTIVACIÓN:** mantener una cultura organizacional y valores que conduzcan a un alto desempeño laboral.
- **EXPERIENCIA:** aportar con conocimientos de eventos pasados para mejorar las estrategias de la organización.
- **ENCAJAR:** tener una buena comunicación con todo el personal de la empresa y crear un buen clima laboral

#### BENEFICIOS



**Figura 5-3:** Beneficios Selección Del Personal

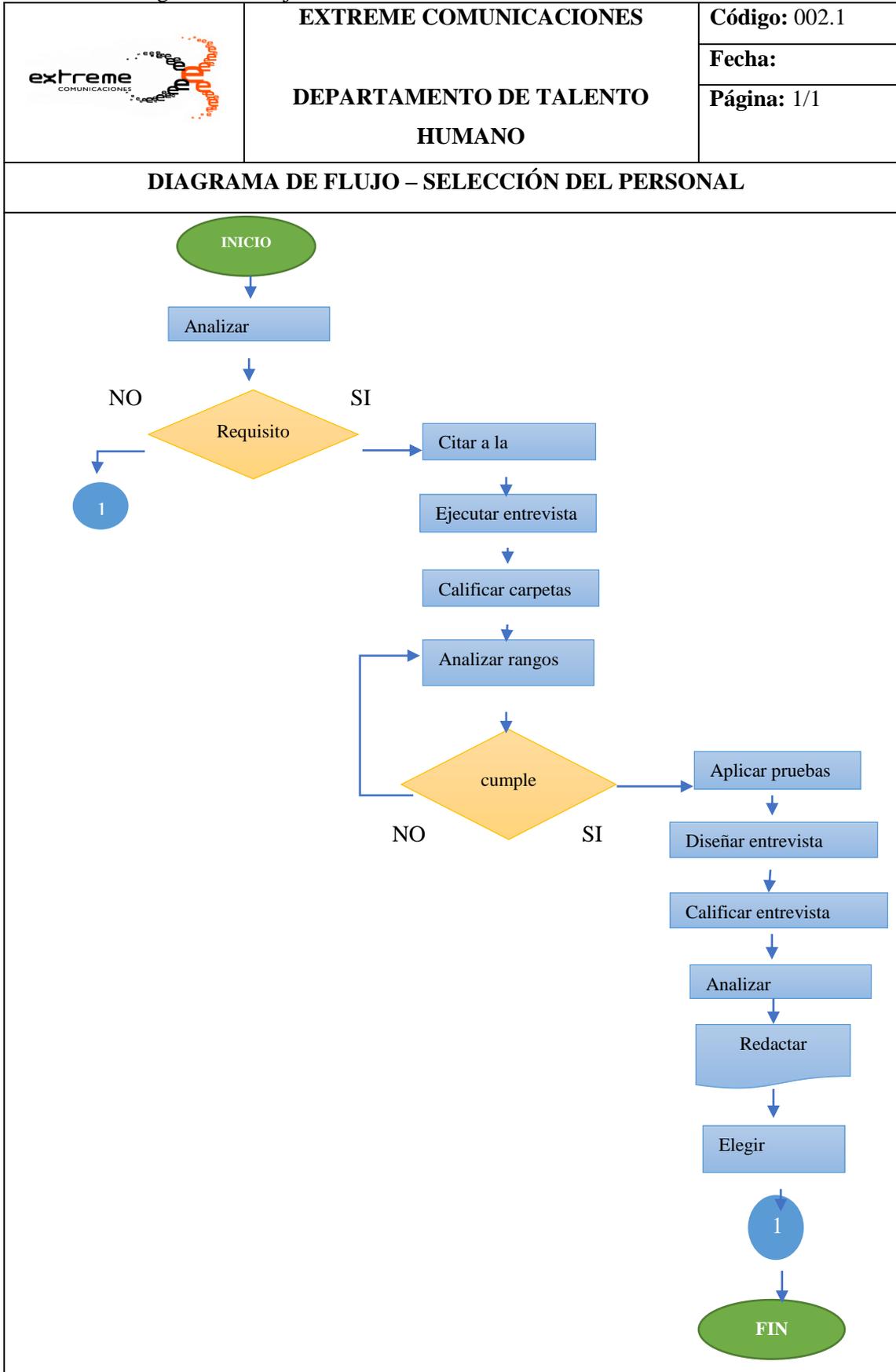
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 14-3:** Selección Del Personal

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 002
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Utilizar las técnicas adecuadas para una correcta selección de la mano de obra según las necesidades de la asociación.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo empleo</li> <li>• Documentos personales faltantes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato individual de trabajo</li> <li>• Empleo capacitado</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Diseccionar los portafolios de los aspirantes	Departamento Talento Humano	
2	Convocar una reunión de iniciación	Departamento Talento Humano	
3	Dirigir la reunión de inicio	Departamento Talento Humano	
4	Calificar las carteras de los competidores	Departamento Talento Humano	
5	Investigar los rangos de puntuación	Departamento Talento Humano	
6	Aplicar pruebas	Departamento Talento Humano	
7	Planificar la reunión especializada	Departamento Talento Humano	
8	Calificar la reunión especializada	Departamento Talento Humano	
9	Investigar encuentros	Departamento Talento Humano	
10	Redactar informe y sugerir	Departamento Talento Humano	
11	Seleccionar al ganador	Departamento Talento Humano Gerente General	

**Realizado Por:** Tubón, F. 2021

**Tabla 15-3:** Diagrama De Flujo – Selección Del Personal



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 16-3:** Formato Para La Entrevista- Selección Del Personal

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> 002.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO PARA LA ENTREVISTA</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>ESTUDIOS</b> ¿Qué estudios has cursado y por qué razón has elegido esa vocación? ¿Cuáles son sus logros académicos hasta la fecha? ¿Qué dialectos habla actualmente? ¿Te mantuviste firme en algún puesto de delegado como estudiante de secundaria?		
<b>HISTORIA LABORAL</b> ¿Por qué razón eligió esta vocación? ¿En qué plazo dirías que no tienes trabajo? ¿Cuál es el tema de su último trabajo? ¿Por qué razón dejó su último trabajo?		
<b>EXPERIENCIA EN EL PUESTO</b> ¿Cuáles considera que son las claves del éxito empresarial? ¿Cuál es tu experiencia de trabajo en grupo? ¿Qué le atrae de este puesto? ¿Te desplazarías o viajarías con la mayor frecuencia posible?		
<b>ASPECTOS ECONÓMICOS</b> ¿Qué remuneración considera satisfactoria? ¿Realiza otros ejercicios rentables?		
<b>CARACTERÍSTICAS O COMPETENCIAS</b> ¿Revélame un poco sobre ti? ¿Qué es lo que más le gusta hacer en su energía extra? ¿Describe tu tamaño de cualidades? ¿Cómo suele responder a un orden jerárquico?		

Realizado por: Tubón, F. 2021

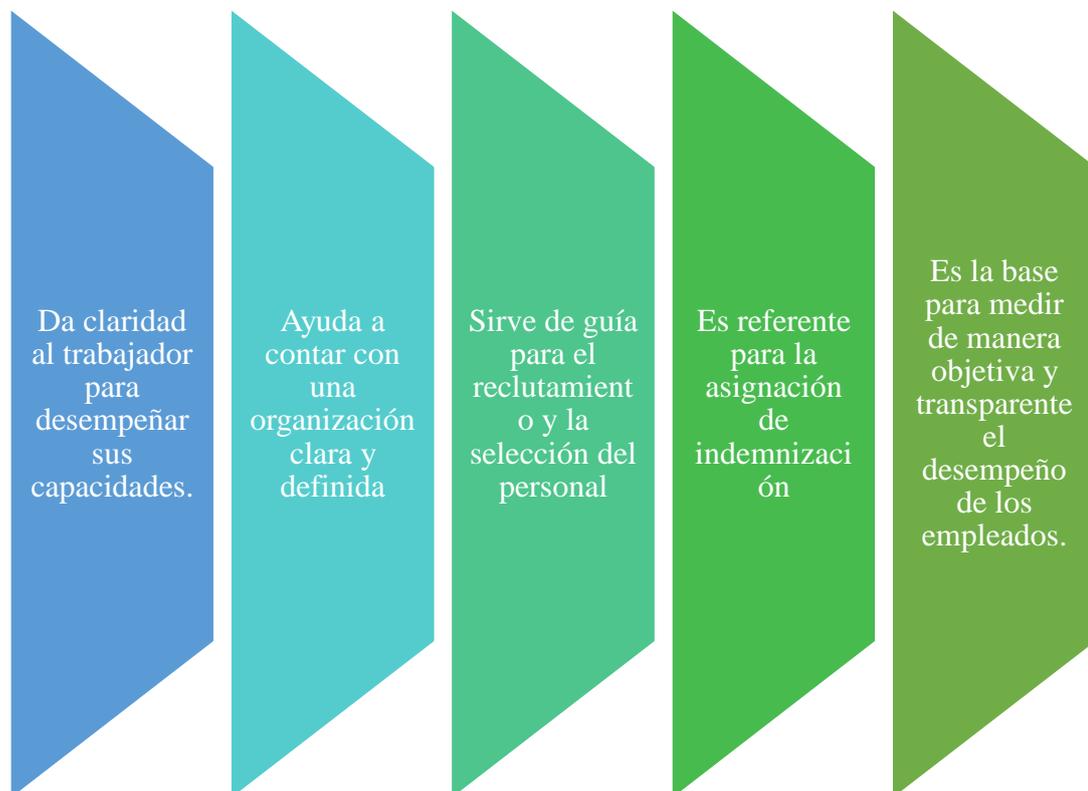
### 3.5. Aplicación de personas

#### 3.5.1. Diseño de cargo

##### CONCEPTO

Es una herramienta que nos permite describir las responsabilidades o actividades específicas que tiene que desempeñar el capital humano en cada área de trabajo, contar con un buen diseño de cargos nos permite atraer a candidatos competentes, calificados e idóneos a la empresa para cubrir las necesidades y alcanzar el éxito organizacional.

##### BENEFICIOS



**Figura 6-3:** Beneficios Del Diseño De Cargo  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 17-3:** Diseño De Cargo - Gerente General

		<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> GERENTE GENERAL		<b>CÓDIGO:</b> 003-001	
<b>DEPENDE DE:</b>	Junta de accionistas		
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal subalterno.		
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Dirigir y administrar todas las actividades que se desarrollan en la empresa con eficiencia y eficacia.		
<b>FUNCIONES:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer la administración gerencial, funcional y monetaria de la organización según las leyes locales, las capacidades presentadas por el órgano de gobierno y las leyes que dirigen el negocio.</li> <li>2. Alistar la disposición del delegado legítimo en el Registro Mercantil.</li> <li>3. Reportar a la Superintendencia de Sociedades el registro monetario anual, la afirmación de la remuneración, los informes y reportes de los veedores y de los órganos de control.</li> <li>4. secretario de las congregaciones generales, marcando, con el presidente, las actas particulares de las reuniones a las que se incorpore.</li> <li>5. Firmar los avales de compromiso con el presidente y emitir las autenticaciones correspondientes a cada parte.</li> <li>6. Asegurarse de que su cliente tiene cada una de las inscripciones, licencias, avales, arreglos, compromisos necesarios para los órganos de control, en poder.</li> <li>7. Planifique, arme y mantenga un manual de imagen corporativa, a la vista de la disposición esencial de la organización.</li> <li>8. Planificar, proyectar, visar, emitir y difundir una amplia documentación administrativa de la Sociedad.</li> <li>9. Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar los ejercicios importantes para el cumplimiento de los objetivos esenciales de la Empresa.</li> <li>10. Investigar, planificar, acudir a los sindicatos vitales avalados por el Consejo.</li> <li>11. Otras obligaciones identificadas con el cargo que se desprenden de la pronta unificación.</li> </ol>			
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Administración de Empresas, Ing. /Lcdo. Contabilidad, Ing. /Lcdo. Comercial o carreras afines.		
<b>EXPERIENCIA:</b>	3 años en el cargo o posiciones similares.		
<b>CURSOS AFINES:</b>	Logística empresarial, diseño y evaluación de proyectos, organización y sistemas, gestión de la calidad y productividad, Normativa Legal.		
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Liderazgo Empresarial, Relaciones Humanas.		
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, dirección y control.		

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 18-3:** Diseño De Cargos- secretaria

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> secretaria	<b>CÓDIGO:</b> 003-002	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Ninguno	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Asistir al Gerente General en sus tareas diarias, particularmente en labores administrativas y organización y seguimiento de agenda laboral.	
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examinar la organización la correspondencia de la junta directiva y discutir viablemente con diferentes trabajadores y proveedores, así como con los clientes.</li> <li>2. Garantizar que la organización cumple con ciertos compromisos legales vigilando que un enorme número de registros son suficientes.</li> <li>3. Mantenga un registro eficaz para que las reuniones de su gerente estén coordinadas y no se entrometan en diferentes tareas.</li> <li>4. Envíe planes e informes.</li> <li>5. Confirme que se ejecutan las actividades concurrentes.</li> <li>6. Tenga un plan excepcional que incorpore a los representantes, clientes y proveedores de la organización.</li> <li>7. Responder a las llamadas;</li> <li>8. Acudir a las visitas;</li> <li>9. Registrar informes;</li> <li>10. Realizar cálculos rudimentarios;</li> <li>11. Informar de todo aquello que se identifique con la oficina de la que depende;</li> <li>12. Conocer la preparación de registros;</li> <li>13. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Licenciatura /o carrera técnica	
<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Construcción y mantenimiento de relaciones públicas	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Manejo de software para gestión de actividades.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica.	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 19-3:** Diseño De Cargos - contador

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b> <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Contador	<b>CÓDIGO:</b> 003-003	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal subalterno.	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ordenar, registrar, examinar y descifrar los datos monetarios según el gráfico de registros establecido.</li> <li>2. Mantener los registros según el procedimiento contable y las guías fundamentales.</li> <li>3. Preparar y presentar informes sobre la circunstancia monetaria que necesiten las unidades de control.</li> <li>4. Almacenar el registro de su oficina de forma coordinada e idónea para cumplir con las necesidades o requisitos previos internos y externos que se anuncian.</li> <li>5. Recibe, estudia, clasifica, ordena, codifica y registra los archivos.</li> <li>6. Revisa y analiza la relación de cuotas, cupones, cheques y diferentes cosas con registros individuales.</li> <li>7. Revisa y comprueba las estructuras de retención de cargos.</li> <li>8. Preparar y registrar formularios de evaluación pública.</li> <li>9. Revisar y opinar sobre escaleta de cuotas, cupones, cheques.</li> <li>10. Obtener recibos, cheques anulados y órdenes de pago.</li> <li>11. Realizar compromisos bancarios.</li> <li>12. Realizar trabajos pagados.</li> <li>13. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Administración de Empresas, Ing. /Lcdo. Contabilidad, o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 o 2 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Manejo de software contable, organización y sistemas, gestión de la calidad y productividad, Normativa Legal.	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Liderazgo Empresarial, Relaciones Humanas.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, dirección y control.	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 20-3:** Diseño de cargos- departamento administrativo

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Departamento Administrativo	<b>CÓDIGO:</b> 003-004	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Contador, servicios gerenciales, personal subalterno	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Coordinar y controlar los recursos financieros y contables de la organización a través del proceso, planificación, organización y control, con el fin de alcanzar las metas marcadas.	
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar y confirmar la coherencia con los compromisos contables de gestión y monetarios de la organización.</li> <li>2. Diseñar técnicas para trabajar en la actividad de la región contable.</li> <li>3. Establecer contactos clave que beneficien a la organización.</li> <li>4. Verificar y aprobar el pago de las finanzas y los proveedores.</li> <li>5. Controlar los costes de la organización.</li> <li>6. Negociar los materiales y suministros de forma eficiente.</li> <li>7. Generar asociaciones empresariales con elementos monetarios.</li> <li>8. Desarrollar métodos para la administración ideal de la capacidad humana y financiera.</li> <li>9. Después de investigar y justificar las cuotas, firmar los recibos y cheques particulares.</li> <li>10. Firmar los contratos de trabajo de los nuevos representantes de la organización.</li> <li>11. Entrevistar la posibilidad de los cargos directivos.</li> <li>12. Aprobar y marcar las solicitudes de adelanto de representantes.</li> <li>13. Gestionar y controlar el patrimonio de la organización.</li> <li>14. Verificar la situación con las estrategias y protección de vehículos de la organización.</li> <li>15. Participar en las reuniones con los representantes de la organización, para obtener orientación sobre las normas.</li> <li>16. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Administración de Empresas, Ing. /Lcdo. Comercial o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 o 2 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Logística empresarial, diseño y evaluación de proyectos, organización y sistemas, gestión de la calidad y productividad, Normativa Legal.	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Liderazgo Empresarial, Relaciones Humanas.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, dirección y control.	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 21-3:** Diseño De Cargo - Departamento De Ventas

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Departamento de Ventas	<b>CÓDIGO:</b> 003-005	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal subalterno.	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Vender y brindar un buen servicio al cliente generando volúmenes de ventas que garanticen la participación de EXTREME COMUNICACIONES en el mercado.	
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de descubrir clientes.</li> <li>2. Crear técnicas de acuerdos e influencia en el cliente.</li> <li>3. Proporcionar una administración comercial decente con mentalidad y capacidad en la información sobre el artículo ofrecido para crear y desarrollar asociaciones con los clientes.</li> <li>4. Crear un examen de los tratos decidiendo las necesidades y deseos de los clientes.</li> <li>5. Llevar a cabo presentaciones de tratos con éxito.</li> <li>6. Proporcionar información a la organización sobre lo que ocurre en el centro comercial.</li> <li>7. Ejecutar los esfuerzos de publicidad relacionados con las ofertas.</li> <li>8. Responder de los informes diarios de las ofertas.</li> <li>9. Es responsable de seguir las disposiciones y directrices de la organización.</li> <li>10. Es responsable de conocer y vigilar los peligros relacionados con la palabra y los efectos ecológicos en los que se ve descubierto por la presentación de la acción que se le atribuye.</li> <li>11. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Administración de Empresas, Ing. /Lcdo. Comercial o Cursos relacionados en ventas.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1º 2 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Servicio al cliente	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Relaciones Humanas.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, dirección y control.	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 22-3:** Diseño De Cargos- Departamento Técnico

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Departamento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> 003-006	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal subalterno.	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Ejecutar en conjunto con todos los técnicos las actividades asignadas para cada servicio de cableado de internet establecido por la empresa.	
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de enlace coaxial, de fibra óptica o de cobre, volado, canalizado o grapado al divisor en cualquiera de sus medidas.</li> <li>2. Recogida de enlace de mensajería.</li> <li>3. Revestimiento con fustes o equipos sobre postes y conseguido con enlace.</li> <li>4. Mensajería sobre fustes.</li> <li>5. Instalación de carriles conectados a la masa de la red aérea o canalizada (soporte de enlace, marcas).</li> <li>6. Instalación de tuberías de PVC y EMT en exteriores incluyendo la pintura si es fundamental.</li> <li>7. Instalación de línea adaptable presentada a divisor o canal.</li> <li>8. Reembolso y recuperación de materiales y equipos en almacenes y depósitos identificados con la obra.</li> <li>9. Instalación de pozos de hormigón y metálicos.</li> <li>10. Instalación de enlaces coaxiales aéreos RG-6 y RG-11, conductos o enlaces grapados para establecimientos privados.</li> <li>11. Conductor autorizado de vehículos de asistencia pública o mixta.</li> <li>12. Trabajo en altura deslizante (Rappel).</li> <li>13. Recogida, transporte y devolución de materiales a los centros de distribución indicados para la tarea.</li> <li>14. Moldeado de la red para la administración de la información</li> <li>15. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Telecomunicaciones, Técnico en telecomunicaciones o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Equipos de telecomunicaciones Códigos de los cables y calibre de los mismos.	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Liderazgo Empresarial, Relaciones Humanas.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, capacidad de adaptación	

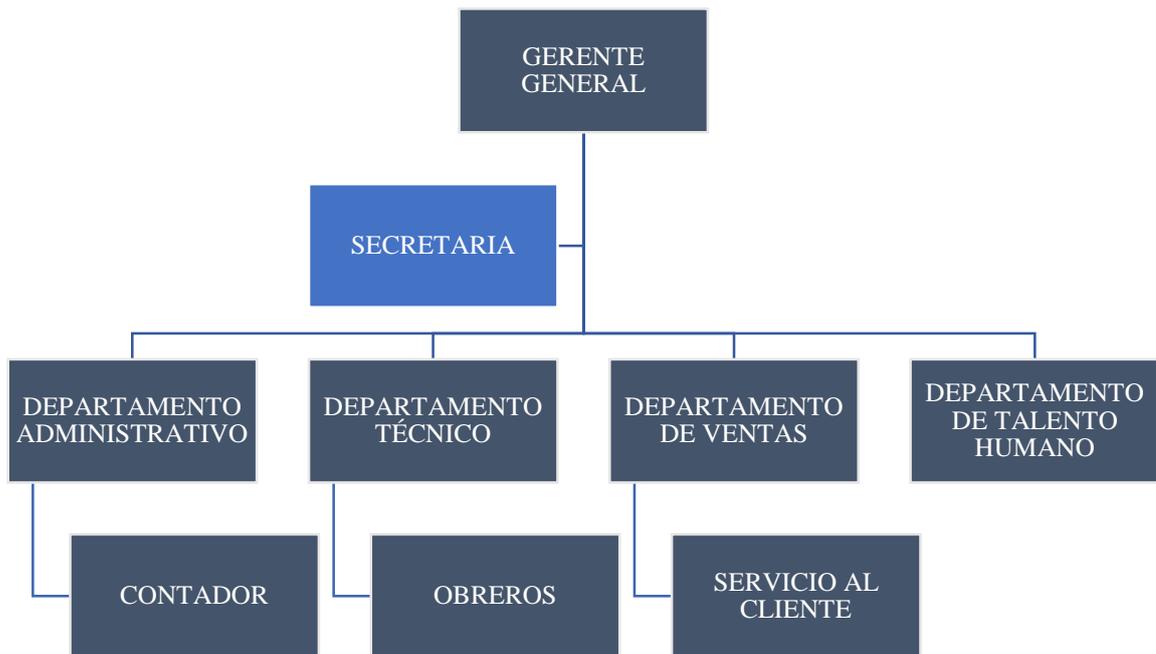
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 23-3:** Diseño De Cargo - Departamento De Recursos Humanos

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>  <b>DISEÑO DE CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>CÓDIGO:</b> 003-007	
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente General	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal subalterno.	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Planificar, liderar, controlar, evaluar los procesos de gestión del talento humano en función de los objetivos estratégicos de la organización.	
<b>FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar, planificar y programar procedimientos para avanzar en la ejecución poderosa de los enfoques de habilidad humana en el poder.</li> <li>2. Coordinar, dirigir, filtrar y evaluar los ciclos comprometidos con la capacidad humana los ejecutivos según el manual de estrategias establecidas.</li> <li>3. Promover la confección de lugares de trabajo animadores, útiles y amistosos para la pericia y el autoconocimiento de los representantes.</li> <li>4. Desarrollar innovaciones y proyectos que avancen en la formación de una cultura autoritaria dependiente de la disposición esencial de la organización, de la estima de la organización, de las normas morales, de la independencia, de la rectitud, de la productividad y de la adecuación.</li> <li>5. Dirigir el camino hacia la elección de personas para puestos o lugares de importancia imperativa para la organización.</li> <li>6. Exponer el empleo del profesorado y el objetivo de los contratos de trabajo según la promulgación vigente.</li> <li>7. Resolver las cuestiones de discordia y debate suscitadas por los ejercicios laborales de los representantes y liderar las medidas de apaciguamiento con los trabajadores anteriores.</li> <li>8. Programar, planificar y presentar el proyecto de gasto anual del espacio a su cargo.</li> <li>9. En coordinación con los demás supervisores de región de la asociación, programar y avalar el plan anual de excursiones de los trabajadores.</li> <li>10. Otras funciones afines al puesto emanadas por el inmediato superior.</li> </ol>		
<b>TÍTULO:</b>	Ing./Lcdo. Administración de Empresas, Ing. /Lcdo. Contabilidad, Ing. /Lcdo. Comercial o carreras afines, título de cuarto nivel en dirección del talento humano	
<b>EXPERIENCIA:</b>	2 o 3 años en el cargo o posiciones similares.	
<b>CURSOS AFINES:</b>	Planificación estratégica del talento humano, Legislación laboral y normativa vigente, Administración de personas, Gestión, dirección, liderazgo, evaluación de equipos de trabajo.	
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS:</b>	Paquetes informáticos, liderazgo Empresarial, Relaciones Humanas.	
<b>COMPETENCIAS:</b>	Capacidad de trabajo bajo presión, don de mando, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, visión estratégica, dirección y control.	

Realizado por: Tubón, F. 2021

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



**Gráfico 5-3:** Organigrama Estructural Propuesto  
Realizado por: Tubón, F. 2021

### 3.5.2. Evaluación del desempeño

#### CONCEPTO

Es una herramienta que nos permite comprobar el nivel de cumplimiento que alcanza los colaboradores en la organización por que mide todos los parámetros sistemáticamente y dinámicamente los cargos designados, por ende, localiza puntos débiles de la empresa.

Pasos para realizar una evaluación



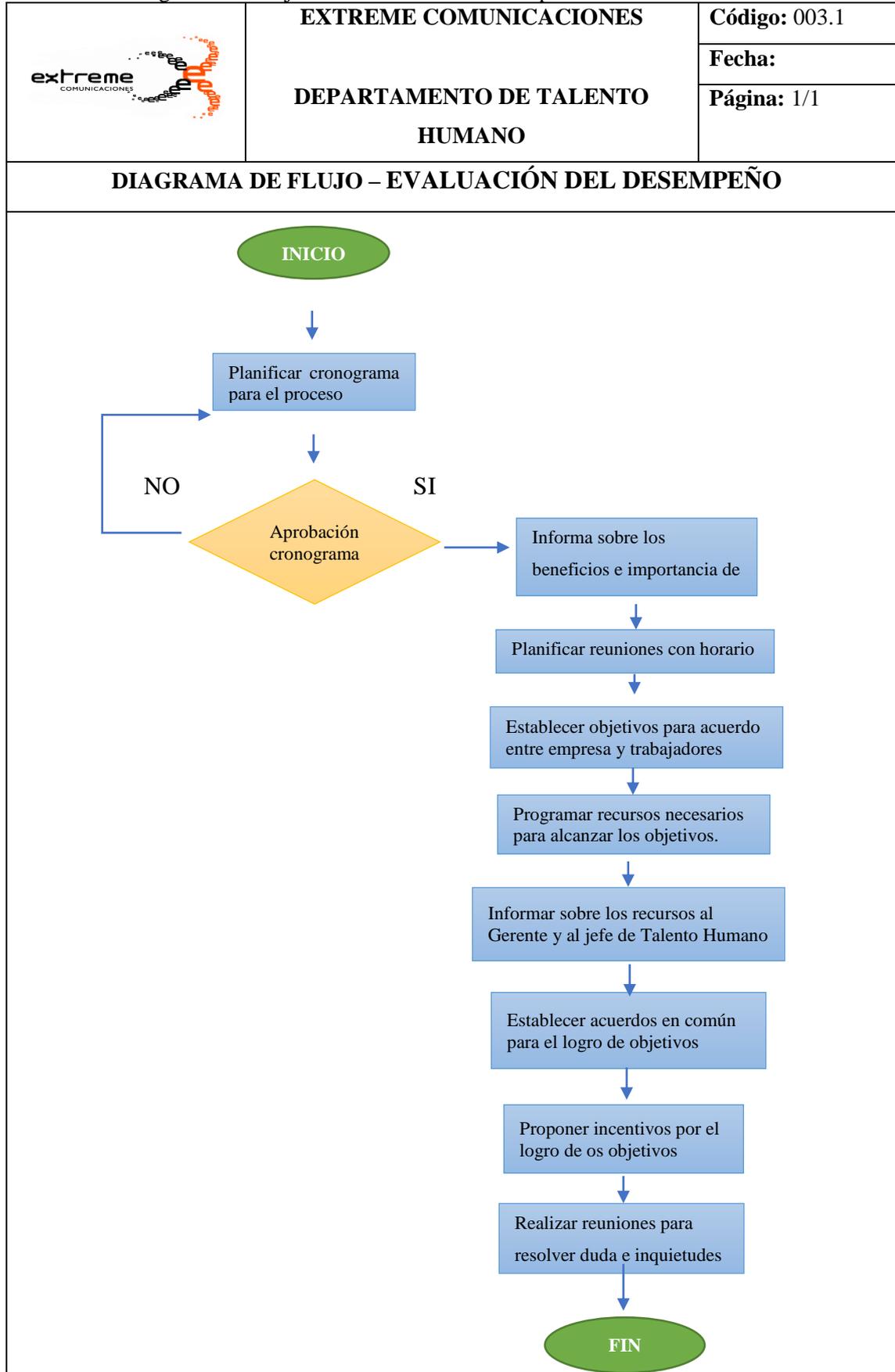
**Figura 7-3:** Pasos para realizar una evaluación  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 24-3: Evaluación Del Desempeño**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 003
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Disponer de una herramienta adecuada que permita evaluar el rendimiento del desempeño de los colaboradores en sus respectivos lugares de trabajo.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos y metas</li> <li>• Capacitación a evaluadores</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados</li> <li>• Recurso humano evaluado</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Planificar un calendario para la medida de evaluación de la presentación.	Departamento Talento Humano	
2	Presentar el calendario para la aprobación legítima de la administración.	Gerente General	
3	Informar a toda la organización sobre la importancia de esta interacción y sus ventajas.	Gerente General	
4	Planificar las reuniones según el calendario.	Departamento Talento Humano	
5	Construir los objetivos en un ciclo de votación y participación para acordar entre los trabajadores y la organización.	Departamento Talento Humano	
6	Programar los recursos fundamentales para alcanzar los objetivos.	Departamento Talento Humano	
7	Informar al jefe de la oficina y al supervisor superior sobre los activos fundamentales y el cumplimiento de los objetivos.	Departamento Talento Humano	
8	Establecer acuerdos entre los grupos (jefe de la oficina, director y trabajadores), en los que los grupos se comprometan a cumplir los objetivos.	Departamento Talento Humano	
9	Proponer un marco de remuneración variable, que motive a los trabajadores cuando se cumplan los objetivos.	Gerente General	
10	Coordinar las reuniones para resolver los problemas y orientar a los trabajadores en su profesión, criticando el avance de los objetivos.	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 25-3:** Diagrama De Flujo – Evaluación Del Desempeño



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 26-3:** Formato Cronograma De Evaluación Del Desempeño

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>				<b>Código:</b> 003.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>				<b>Fecha:</b>
					<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>MES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>				<b>OBSERVACIONES</b>
	ADMINISTRATIVO	TÉCNICO	VENTAS	TALENTO HUMANO	
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
diciembre					

**Realizado por:** Tubón, F. 2021

**Tabla 27-3:** Formato De Evaluación Del Desempeño

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>					<b>Código:</b> 003.3	
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>					<b>Fecha:</b>	
						<b>Página:</b> 1/2	
<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>							
<b>NOMBRE DEL EVALUADO:</b>							
<b>CARGO:</b>					<b>FECHA:</b>		
<p><b>OBJETIVO</b> La siguiente evaluación tiene como objetivo determinar ciertos aspectos claves que son de gran importancia para el buen desarrollo del cargo y demás labores organizacionales</p> <p><b>VALORACIÓN</b> La escala de evaluación es de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la puntuación más alta</p>							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>		1	2	3	4	5	
• Con los compañeros							
• Con los clientes o proveedores							
• Retroalimentación oral de lo aprendido							
<b>RESPONSABILIDAD</b>							
• Con las labores del trabajo							
• Con los objetivos de la organización							
• Con las norma y políticas de la organización							
<b>LIDERAZGO</b>							
• Hacia sus compañeros							
• Hacia situaciones específicas							
• Hacia actividades propuestas							
<b>INICIATIVA</b>							
• Hacia las funciones del cargo							
• Hacia los procesos y objetivos organizacionales							
<b>PERSEVERANCIA</b>							
• Cumplimiento de actividades asignadas							

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda constante de los objetivos atrasados</li> </ul>						
<b>SUBORDINACIÓN</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a las conductas regulares establecidas</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta de manera positiva las órdenes impartidas</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha y atiende recomendaciones</li> </ul>						
<b>COMPROMISO</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple con los horarios establecidos</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra interés por aprender cosas nuevas</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra interés por el futuro de la organización</li> </ul>						
<b>TOMA DE DECISIONES</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma decisiones efectiva y rápidamente</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma decisiones sin afectar el equipo de trabajo</li> </ul>						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene relaciones armónicas con sus compañeros de trabajo</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de integración a nuevos equipos de trabajo</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presta atención a las inquietudes y opiniones de los demás</li> </ul>						
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>						

Realizado por: Tubón, F. 2021

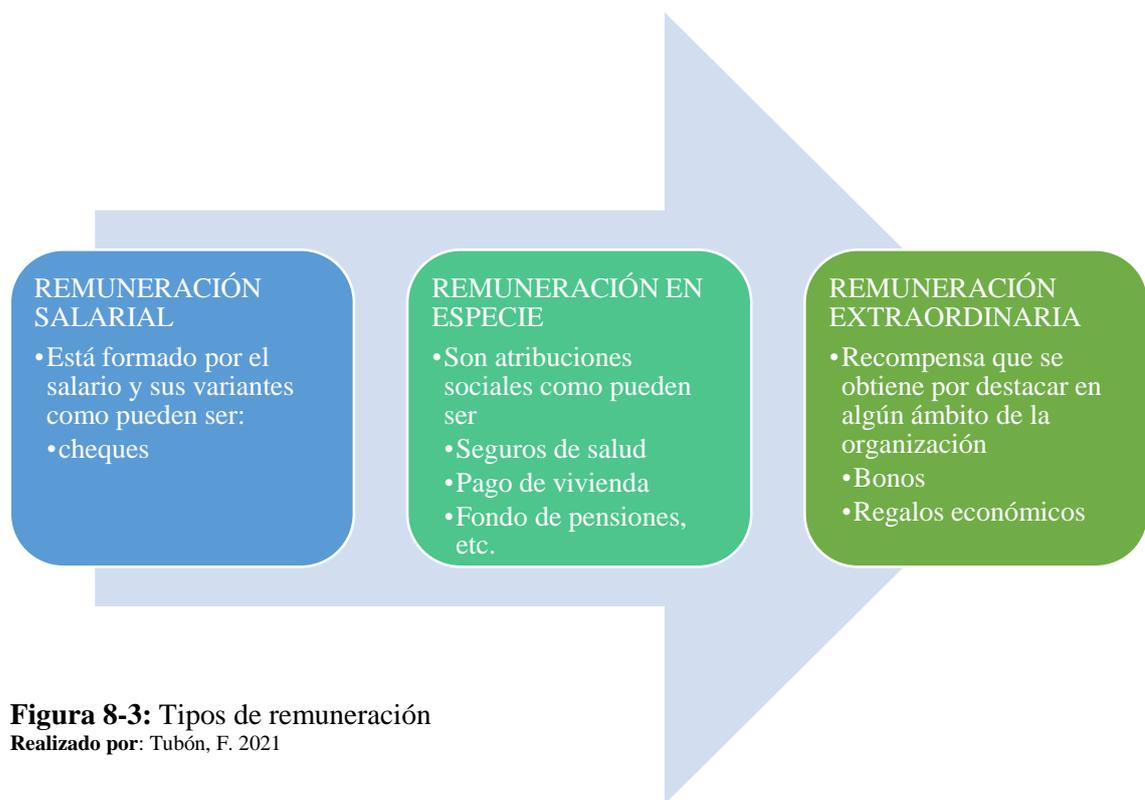
### 3.6. Compensación de personas

#### 3.6.1. Remuneración

##### CONCEPTO

Es el sueldo o salario que el empleador atribuye al trabajador por su esfuerzo físico e intelectual en una determinada área o departamento, es decir es el monto que se le paga o abona a una persona por prestar sus servicios laborales y se las recibe mensualmente o quincenalmente.

##### TIPOS DE REMUNERACIÓN



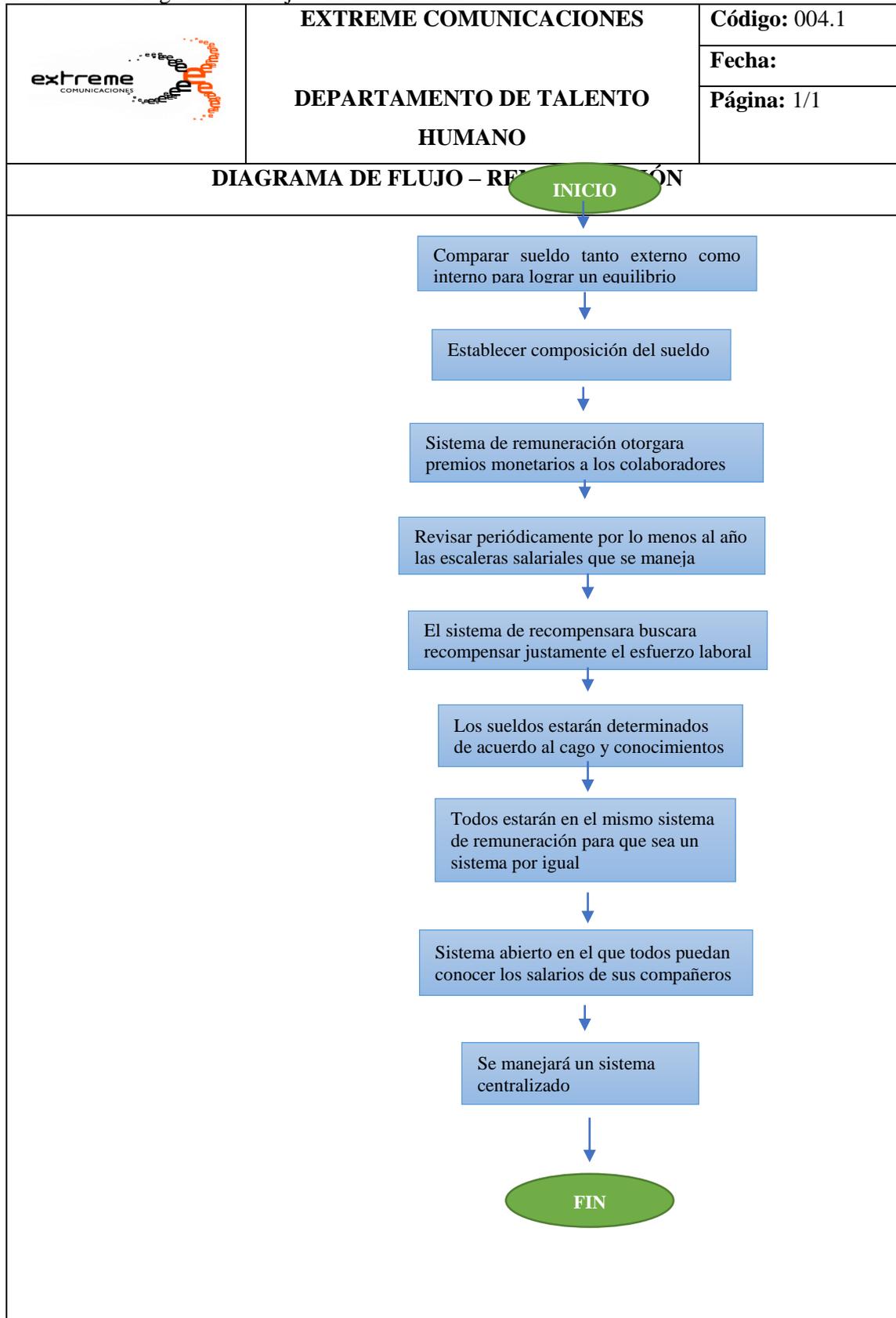
**Figura 8-3:** Tipos de remuneración  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 28-3: Remuneración**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 004
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>REMUNERACIÓN</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Otorgar herramientas que permita regular y fijar políticas de sueldos que se desarrollan en la institución.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte mensual del movimiento del personal</li> <li>• Reporte de ingreso de personas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de salarios</li> <li>• Rol de pagos</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Analizar las tasas de pago de los especialistas en el puesto anterior con el trabajo interno, para descubrir un equilibrio para que los representantes sientan que se les paga realmente según su compromiso.	Departamento Talento Humano	
2	Decidir la síntesis de la remuneración	Departamento Talento Humano	
3	El marco retributivo establecido puede incorporar la posibilidad de dar premios en metálico a los representantes, o premios económicos adicionales, por ejemplo, (viajes, avances, etc.)	Gerente General Departamento Talento Humano	
4	Auditar ocasionalmente, básicamente una vez al año, los baremos de retribución que se utilizan.	Gerente General Departamento Talento Humano	
5	El marco salarial tratará de compensar decentemente la ejecución del trabajo y los compromisos del trabajador.	Departamento Talento Humano	
6	La remuneración estará centrada en el individuo (y no en el puesto).	Departamento Talento Humano	
7	Toda la asociación estará bajo un marco retributivo similar para velar por la uniformidad dentro de la organización.	Departamento Talento Humano	
8	Se dirigirá un marco retributivo abierto, es decir, todo el mundo querrá conocer las tarifas salariales de los demás y los acuerdos a los que se tiende en las elecciones.	Departamento Talento Humano	
9	Se supervisará un marco retributivo unificado, ya que todas las elecciones retributivas serán realizadas por un órgano reunido.	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 29-3:** Diagrama De Flujo – Remuneración



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 30-3: Formato Remuneración**

		<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>							Código: 004.2									
		<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>							Fecha:									
									Página: 1/1									
<b>FORMATO REMUNERACIÓN</b>																		
ORDEN	CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO U OCUPACIÓN	ASIGNACIÓN FAMILIAR	INGRESOS DEL TRABAJADOR			TOTAL, REMUNERACIÓN BRUTA	RETENCIONES A CARGO DEL TRABAJADOR					REMUNERACIÓN NETA	APORTACIONES DEL EMPLEADOR			
					SUELDO BÁSICO	ASIGNACIÓN FAMILIAR	OTROS		SNP / ONP	SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES - AFP					TOTAL, DESCUENTO	SALUD	SCTR	TOTAL, APORTES
										APF	APORTE	COMISIÓN %	PRIMA DE					
<b>TOTALES S/.</b>																		

Realizado por: tubón, f. 2021

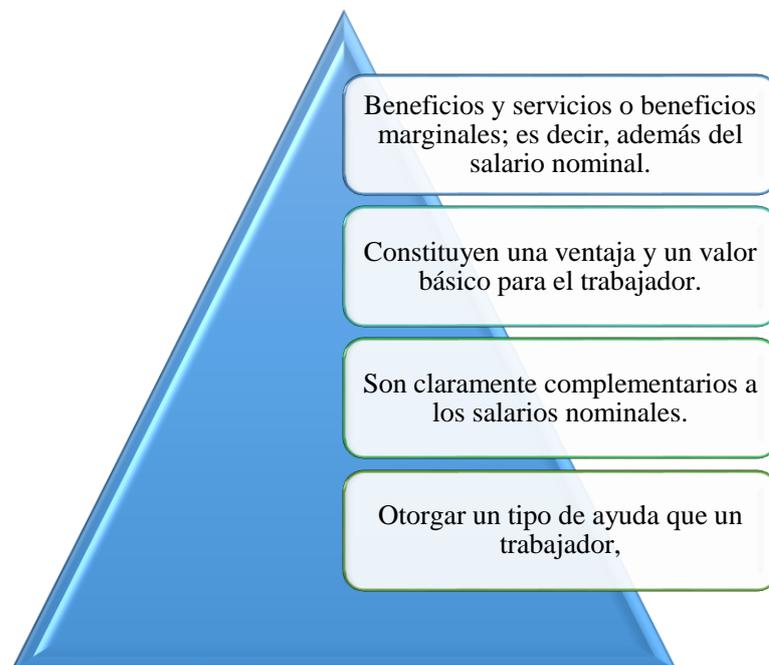
### 3.6.2. Beneficios y servicios

#### CONCEPTO

Este tema es muy importante dentro de una organización ya que crea estados de satisfacción con los trabajadores al ser recompensados por su desempeño laboral y esto repercute en una sensación de lealtad entre empleado y empleador. Existen beneficios como son seguro de salud, los planes de retiros, pagos deferenciales de impuestos

La prestación de servicios sociales es importante en el ámbito empresarial debido a que genera un ambiente de responsabilidad con los empleados, bajo un respeto de las normas y procedimientos que la empresa dispone, a continuación, veremos algunos de estos procedimientos.

#### CARACTERÍSTICAS



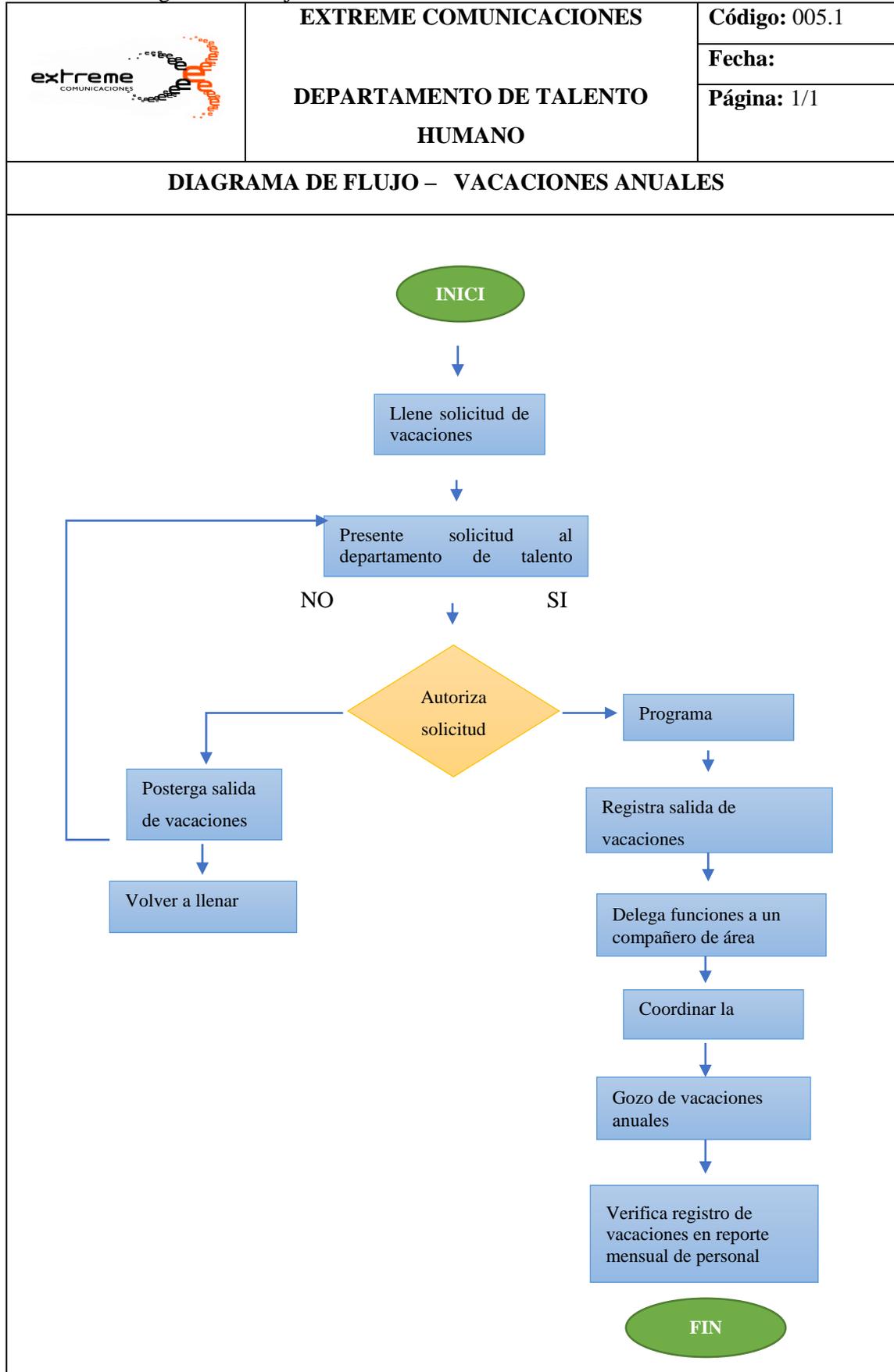
**Figura 9-3:** Características De Beneficios Y Servicios  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 31-3:** Vacaciones Anuales

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 005
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>VACACIONES ANUALES</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar el derecho de todos los trabajadores a gozar de un periodo anual de descanso.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de vacaciones anuales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vacaciones anuales</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Completar la solicitud de vacaciones anuales y presentarla al jefe rápido para su aprobación.		Empleado
2	Obtenga las demandas, planifique las vacaciones anuales para su subordinado y apruebe la satisfacción en las vacaciones anuales.		Gerente General
3	Registrar las vacaciones anuales en el Informe Mensual de Movimientos de Personal y remitir la solicitud avalada al gestor del caso.		Gerente General
4	Agendar a otro compañero de una unidad reguladora similar las obligaciones de los trabajadores supervisados que tomarán el permiso anual.		Departamento Talento Humano
5	Disponer la sustitución de los representantes funcionales que tomarán el permiso anual, para garantizar la congruencia de la administración dada.		Departamento Talento Humano
6	Utilizar y disfrutar las vacaciones anuales de acuerdo con la solicitud presentada.		Empleado
7	Verificar la cuenta de la solicitud de vacaciones anuales en el informe mensual de movimientos de personal y confirmar que el representante se encuentra en licencia que se relaciona con la ley.		Departamento Talento Humano

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 32-3:** Diagrama De Flujo – Vacaciones Anuales



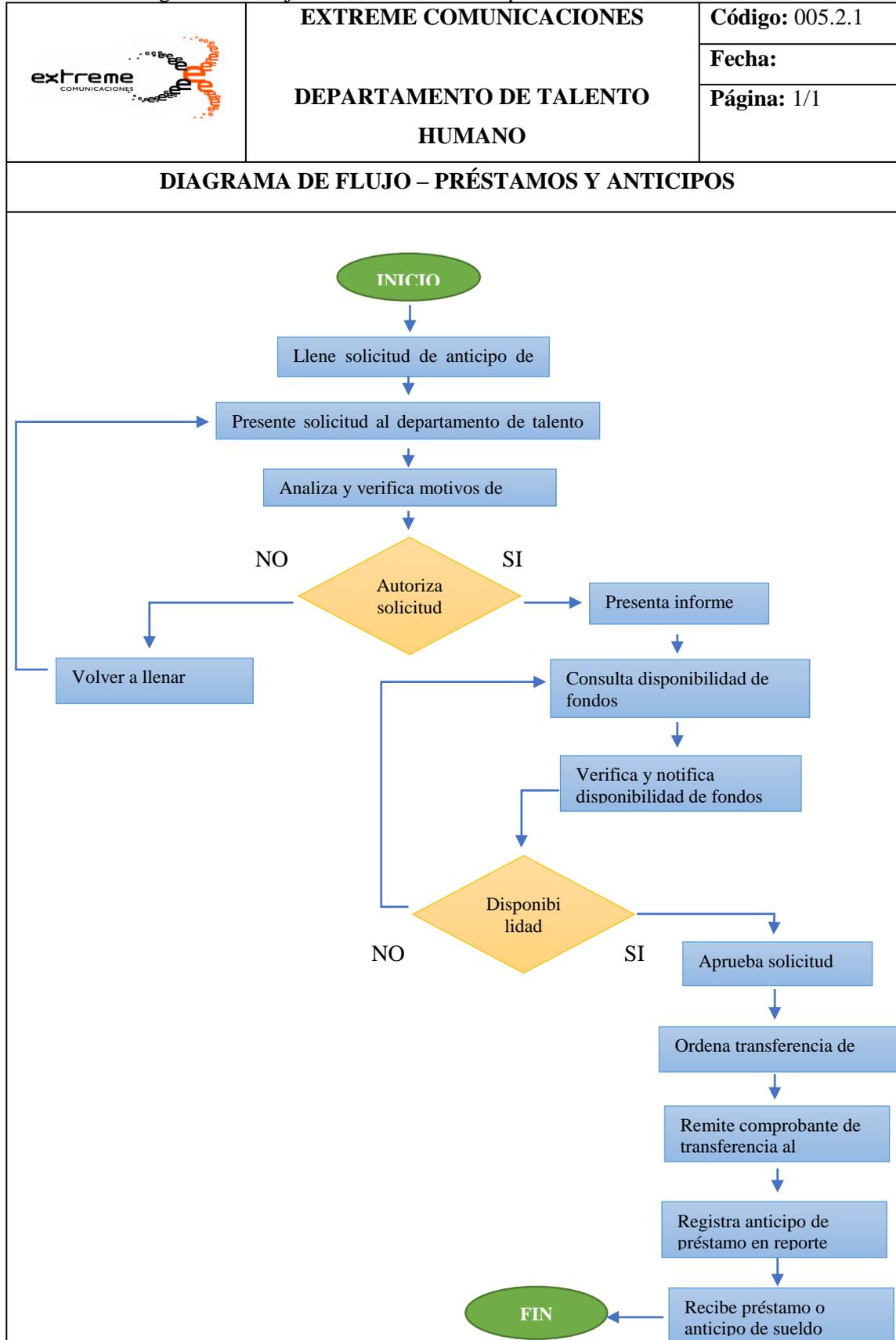
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 33-3: Préstamos Y Anticipos**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 005.2
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar el cumplimiento de las remuneraciones según la normativa legal.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>solicitud anticipo de sueldo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticipo de sueldo</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Terminar y presentar la solicitud de indemnización marcada al especialista social.	Empleado	
2	Obtener la solicitud, desglosar y comprobar que la solicitud se propone para necesidades de bienestar, instrucción, alojamiento o calamidad doméstica.	Departamento Talento Humano	
3	Emitir un informe contemplado de esta manera y presentarlo al supervisor de Recursos Humanos para que lo avale.	Departamento Talento Humano	
4	Confirmar la accesibilidad de los activos en la división de dinero.	Departamento Talento Humano	
5	Confirmar la accesibilidad de los activos, aprobar e informar el endoso del anticipo o adelanto de compensación.	Departamento Talento Humano	
6	Emitir el acuerdo de cambio o confirmar los planes del representante.	Departamento Talento Humano	
7	Realizar el movimiento de la transferencia al registro del representante y enviar el recibo al gestor del caso.	Departamento Talento Humano	
8	Avisar al representante del cambio y registrarlo en el informe de desarrollo de la fuerza de trabajo mes a mes para cada derivación.	Departamento Talento Humano	
9	Los anticipos de sueldo no podrán superar el 10% (15%) de la retribución ostensible del representante y se descontarán en una cantidad singular de la retribución del mes siguiente.	Departamento Talento Humano	
10	Los anticipos no podrán superar el (200%) de la retribución ostensible del representante y se deducirán por un tiempo inferior a un año, siempre que la asignación no supere el (20%) de la retribución del trabajador.	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 34-3:** Diagrama De Flujo – Préstamos Y Anticipos



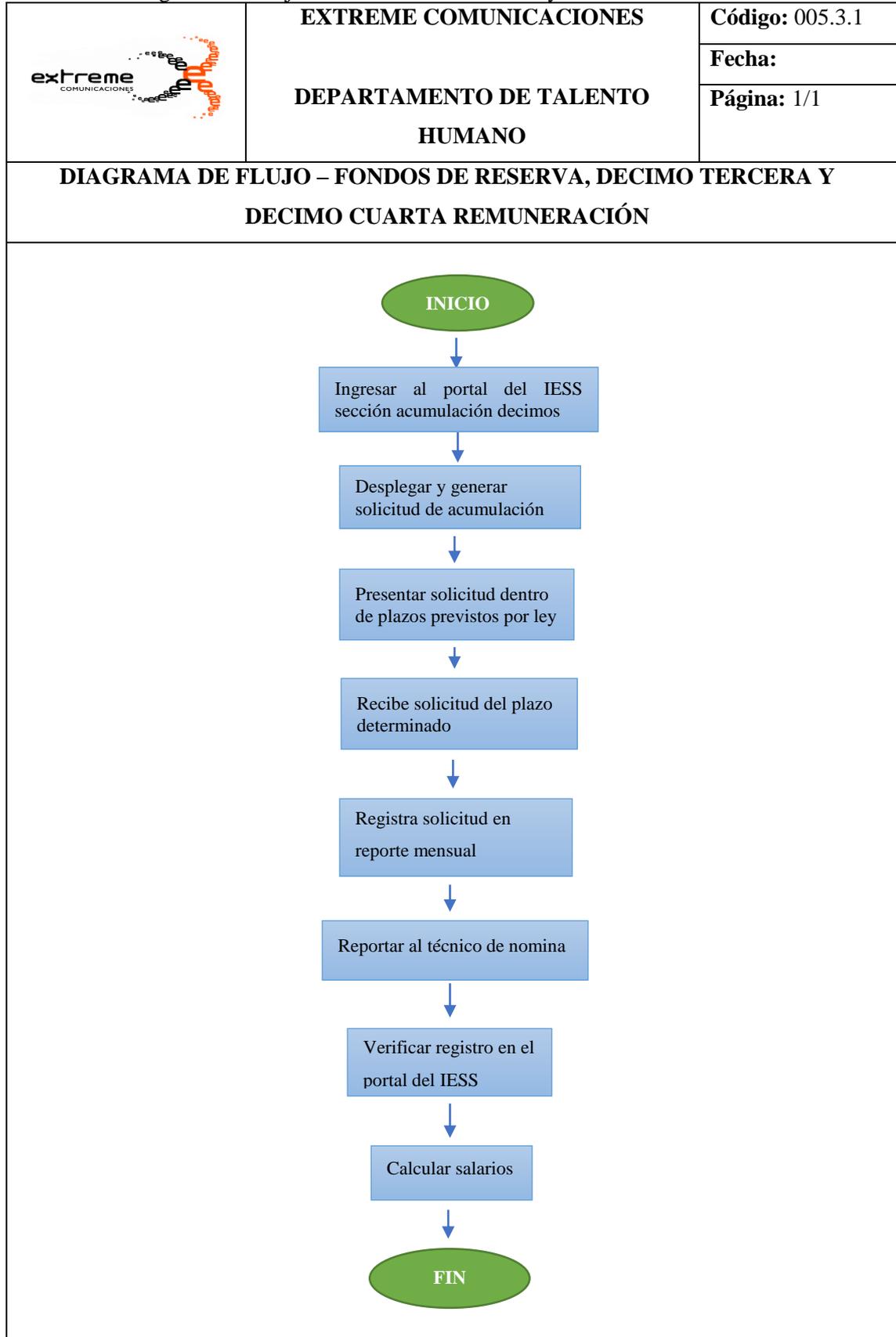
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 35-3:** Fondos De Reserva, Décimo Tercera y Cuarta Remuneración

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 005.3
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>FONDOS DE RESERVA, DÉCIMO TERCERA Y DÉCIMO CUARTA REMUNERACIÓN</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Otorgar herramientas que permita regular y fijar políticas de sueldos que se desarrollan en la institución.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de acumulación</li> <li>• Contraseña personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulación de fondos de reserva, décimo tercera y décimo cuarta remuneración.</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Acceder a la entrada electrónica del IESS al segmento Acumulación de décimas anualidades con su tarjeta de personaje y su clave secreta individual.		Departamento Talento Humano
2	Ver y producir una solicitud de recolección de activos de ahorro, decimotercera o decimocuarta remuneración, según sea necesario.		Departamento Talento Humano
3	Realizar y presentar una demanda de recolección según los tiempos de corte indicados en las directrices de material.		Gerente General
4	Obtener la demanda de recolección dentro de los tiempos de corte determinados por la ley.		Gerente General Departamento Talento Humano
5	Registrar la recolección en el informe de desarrollo del personal mes a mes e iluminar al experto en finanzas.		Departamento Talento Humano
6	Comprobar que la solicitud está inscrita en la entrada electrónica del IESS.		Departamento Talento Humano
7	Comprobar las tasas de pago y mantenerlas según lo indicado por la interacción de pago.		Departamento Talento Humano

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 36-3:** Diagrama De Flujo – Fondo Décimo Tercera y Cuarta



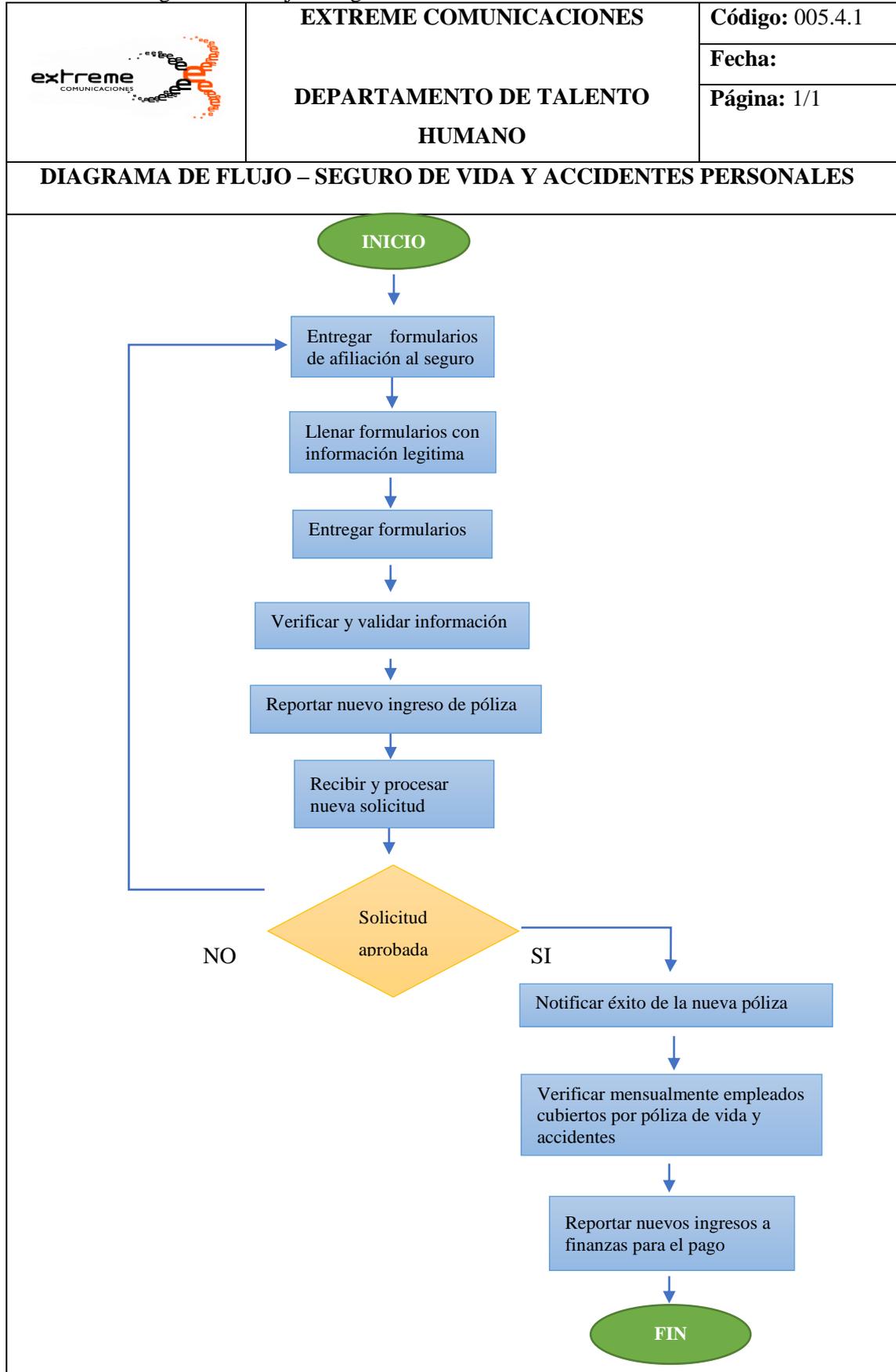
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 37-3:** Seguro De Vida Y Accidentes Personales

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 005.4
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Otorgar herramientas que permita regular y fijar políticas de sueldos que se desarrollan en la institución.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo empleado</li> <li>• Formulario de inclusión</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleado asegurado</li> <li>• Beneficiario del seguro</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Entregar al nuevo trabajador las estructuras de alistamiento de protección de vida y de percances individuales.		Departamento Talento Humano
2	Redondear y enviar las estructuras de alistamiento de protección de vida y percances individuales.		Departamento Talento Humano
3	Comprobar que la estructura está efectivamente redondeada según las necesidades del proveedor de la red de seguridad.		Gerente General Departamento Talento Humano
4	Informar de nuevas secciones a la estrategia de vida y percances individuales, enviar la documentación de apoyo al proveedor de la red de seguridad.		Gerente General Departamento Talento Humano
5	Conseguir y medir las demandas de incorporación del nuevo trabajador a la estrategia de protección y percances individuales según su disposición interior.		Departamento Talento Humano
6	Educar al trabajador social que el nuevo representante está incorporado y asegurado dentro de la protección. El proveedor debe verificar mes a mes que todos los representantes asalariados estén asegurados por la protección de vida y percances individuales.		Departamento Talento Humano
7	Reportar mes a mes las finanzas, las nuevas secciones a la estrategia de protección de vida y percances individuales para confirmar la inclusión y las cuotas de indemnización.		Departamento Talento Humano

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 38-3:** Diagrama De Flujo – Seguro De Vida Y Accidentes Personales



Realizado por: Tubón, F. 2021

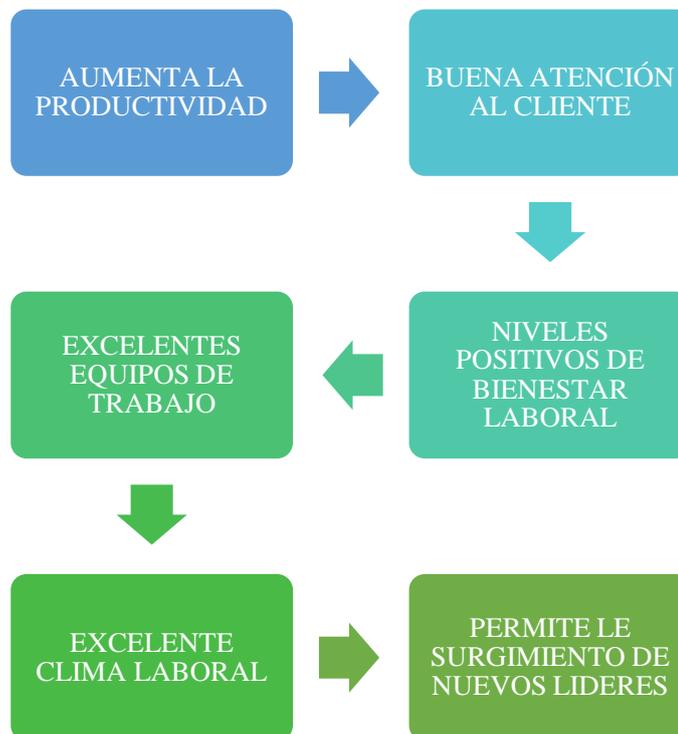
### 3.7. Desarrollo de personas

#### 3.7.1. Entrenamiento

##### CONCEPTO

En la organización es indispensable realizar una capacitación a los colaboradores, esto implica una mejora en las competencias técnicas de los empleados con el propósito de tener un recurso humano idóneo para el desarrollo de las actividades. En la actualidad este tema representa el medio más efectivo para capacitar a nuestro capital humano según sea las necesidades de cada departamento.

##### IMPORTANCIA



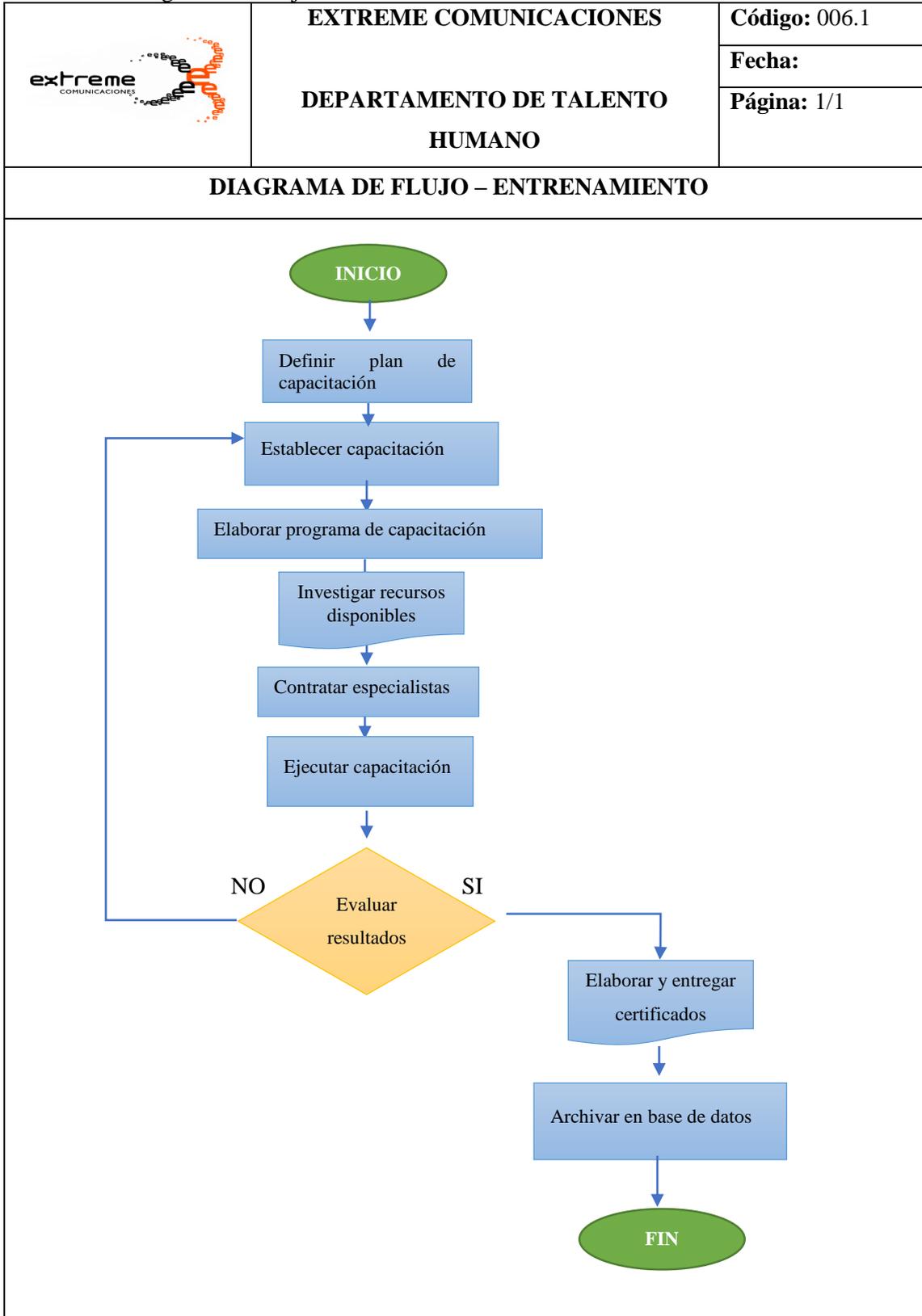
**Figura 10-3:** Importancia Del Entrenamiento  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 39-3: Entrenamiento**

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 006
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>ENTRENAMIENTO</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Alcanzar un mejoramiento continuo encaminado al logro de los objetivos organizacionales y a las necesidades de los empleados.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de capacitarse</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Caracterizar el plan de preparación	Departamento Talento Humano	
2	Establecer la preparación	Departamento Talento Humano	
3	Fomentar los programas de preparación	Departamento Talento Humano	
4	Examinar los activos accesibles	Departamento Talento Humano	
5	Contratar a expertos en la materia	Departamento Talento Humano	
6	Ejecutar la preparación	Departamento Talento Humano	
7	Evaluar los resultados	Departamento Talento Humano	
8	Crear y transmitir testamentos	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 40-3:** Diagrama De Flujo – Entrenamiento



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 41-3:** Formato Programa De Capacitación

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 006.2
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>FORMATO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>OBJETIVO</b>			
<b>JUSTIFICACIÓN</b>		<b>DURACIÓN</b>	
<b>CAPACITADOR</b>		<b>CONTENIDO</b>	
<b>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN</b>			
Se deja constancia que la personas en esta lista asistieron a la capacitación correspondiente se detalla haber comprendido el contenido y alcance de temario desarrollado			
<b>TEMA:</b>			
<b>FECHA:</b>		<b>LUGAR:</b>	
<b>N.-</b>	<b>CEDULA</b>	<b>APELLIDO Y NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
1			
2			
3			
4			
5			

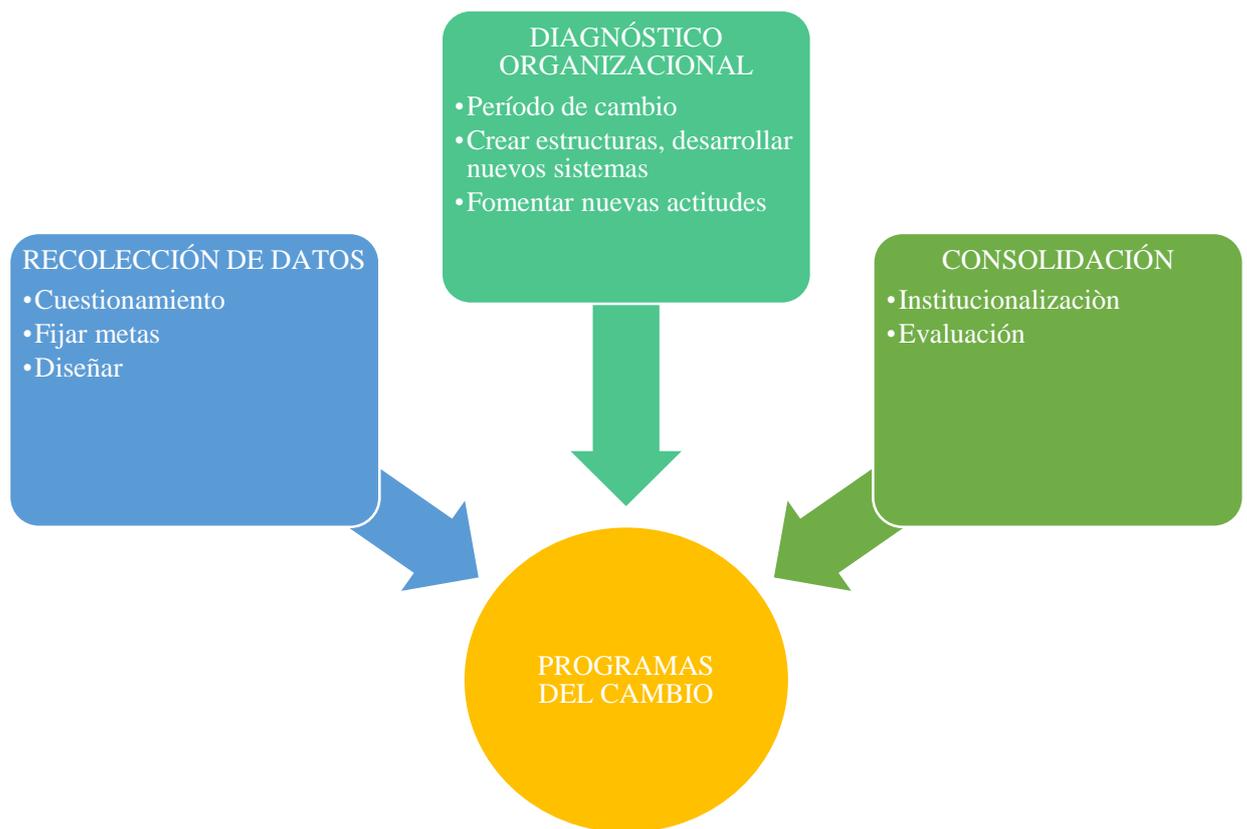
Realizado por: Tubón, F. 2021

### 3.7.2. Programa de cambio

#### CONCEPTO

Es el punto de partida que toda organización busca para aportar un cambio o tomar disposiciones diferentes a lo que era en el pasado. Un aspecto importante para generar un cambio en la organización es comenzar cambiando la mentalidad, puesto a que los intereses deben estar ligados a todo el personal y ellos deben tener la misma seguridad previa al no dar el cambio. Muchas veces el principal fracaso de implementar nuevas estrategias de cambios en la empresa se da por el temor al fracaso y al mínimo inconveniente los participantes quieren volver a la situación anterior, fracasando así al inicio de la implementación del cambio.

#### ETAPAS



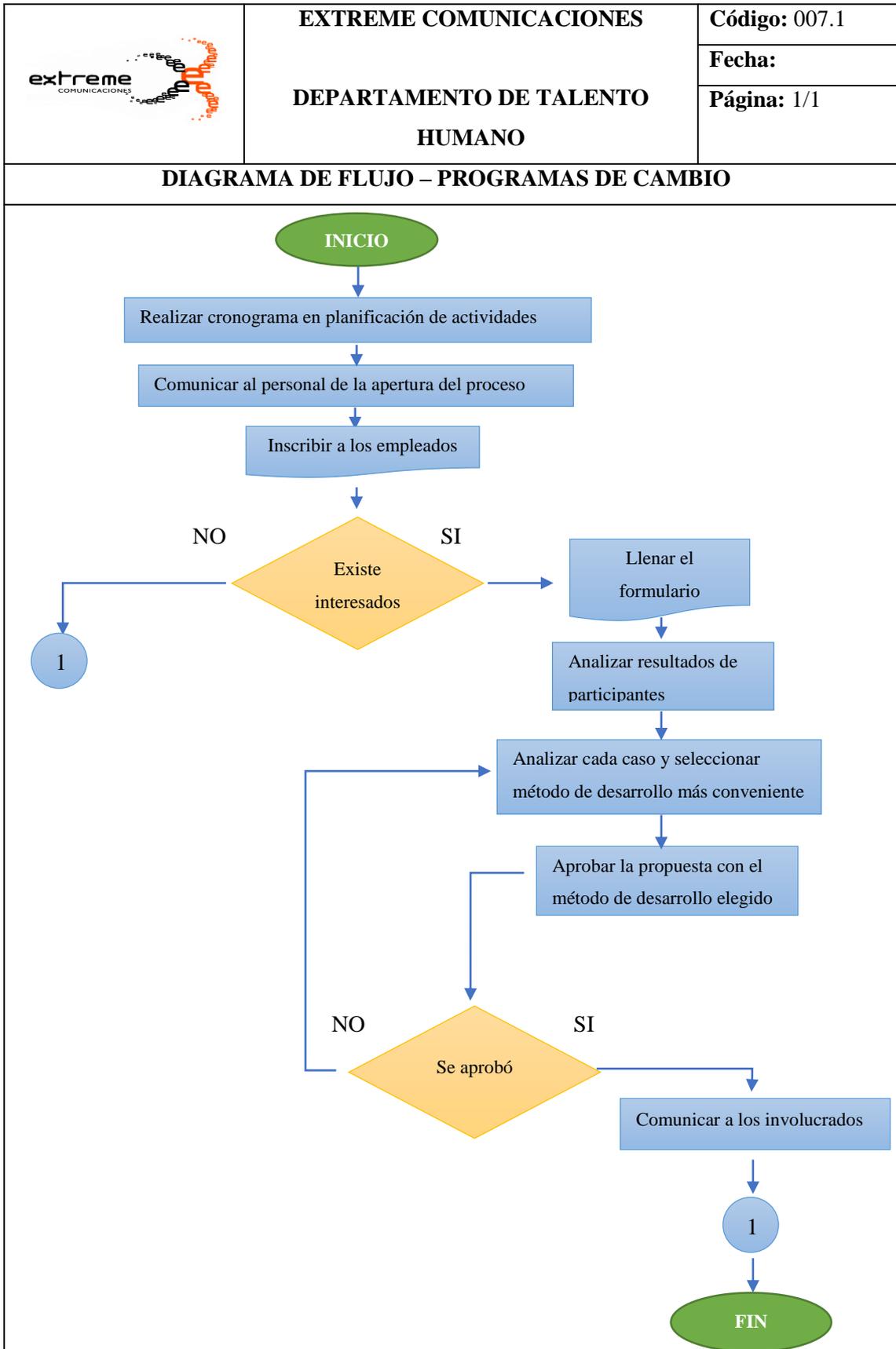
**Figura 11-3:** Etapas Del Proceso De Cambio  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 42-3:** Programas De Cambio

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 007
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>PROGRAMAS DE CAMBIO</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Proveer a la empresa de herramientas para implementar el desarrollo de las personas en las diferentes áreas para un buen desempeño y crecimiento de las personas		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal creativo e innovador</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal idóneo</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Fomentar un calendario con la organización de ejercicios o cursos para su turno de eventos.	Departamento Talento Humano	
2	Informar al grupo sobre la apertura en cuanto a la medida de avance de los individuos.	Departamento Talento Humano	
3	Reclute a los trabajadores intrigados completando la lista de miembros.	Departamento Talento Humano	
4	De lo contrario terminar el ciclo.	Personal	
5	Completar la estructura según lo indicado por el giro de los acontecimientos	Departamento Talento Humano	
6	Desglosar los resultados que cada miembro adquirió en la pasada medida de evaluación de la ejecución, para comprobar la posibilidad de mejora de la profesión a aplicar.	Departamento Talento Humano	
7	Examinar cada caso y seleccionar el enfoque más adecuado para fomentar a las personas (giro de capacidades, asesoramiento, inversión en cursos y talleres externos).	Gerente General	
8	Avalar la propuesta con la técnica de mejora elegida por el grupo del ciclo de avance.	Departamento Talento Humano	
9	Transmitir a los individuos invertidos la técnica elegida para la que serán imprescindibles para el ciclo.	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 43-3:** Diagrama De Flujo – Programas De Cambio



Realizado por: Tubón, F. 2021

### 3.8. Mantenimiento de personas

#### 3.8.1. Relaciones con los empleados

##### CONCEPTO

Es el vínculo que existe entre la empresa y los trabajadores. En una organización el líder debe controlar los diferentes problemas suscitados estos estas relacionados con problemas personales o laborales por tal motivo los administradores deben invertir tiempo para dar solución a este tipo de percances de forma justa y equitativa sin crear más conflictos a futuro.

##### DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RELACIONES CON LOS EMPLEADOS



**Figura 12-3:** Programa de relaciones con los empleados

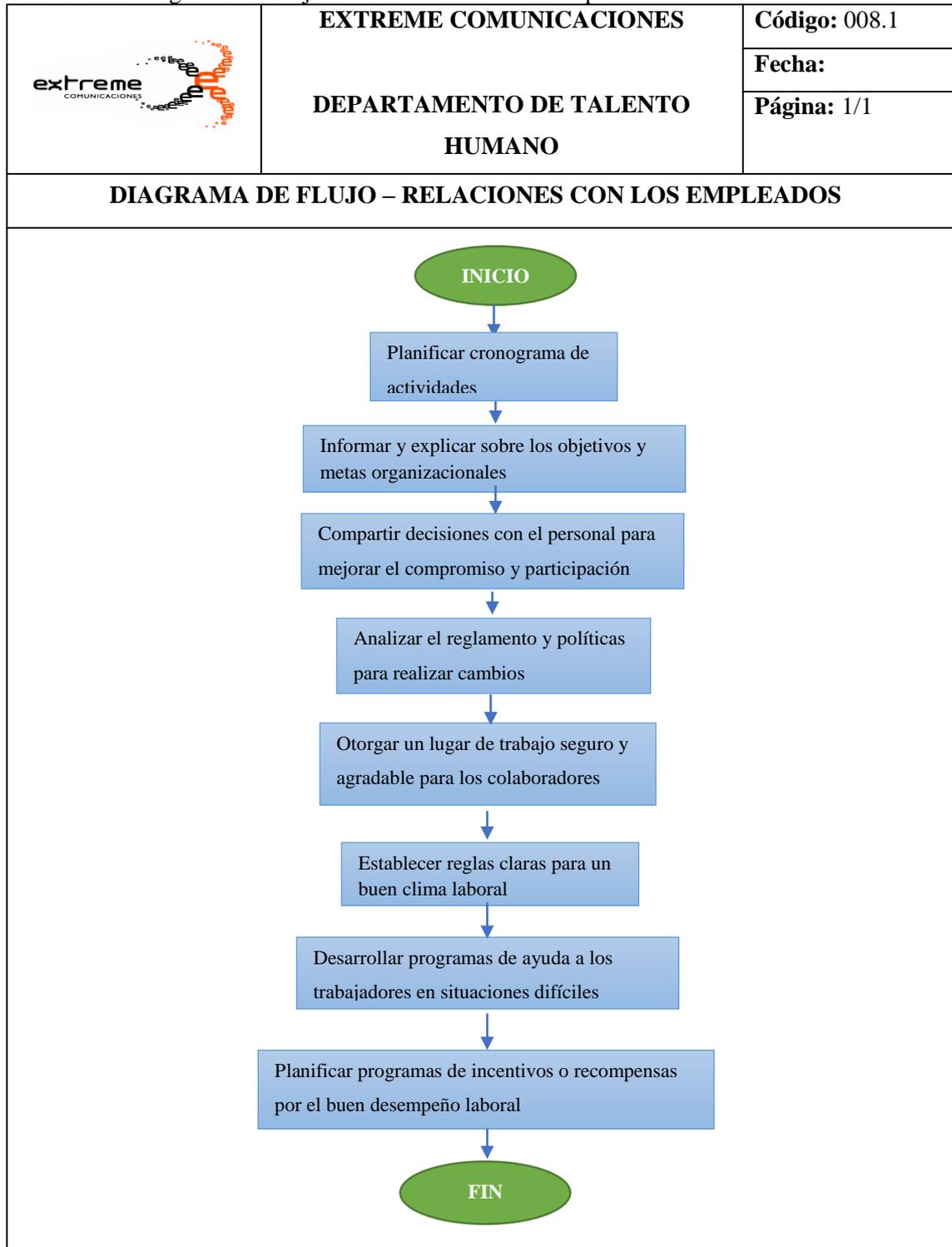
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 44-3:** Relaciones Con Los Empleados

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 008
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>RELACIONES CON LOS EMPLEADOS</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar a los empleados un buen clima laboral para el correcto desempeño de sus actividades fomentando el trabajo en equipo		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones entre empleados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal motivado</li> <li>• Buen clima laboral</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Elaborar un curso de eventos con arreglo a las medidas		Departamento Talento Humano
2	Educar y divulgar a los diversos grupos de trabajo sobre los destinos y objetivos propuestos para el progreso de la asociación.		Departamento Talento Humano
3	Ofrecer opciones a través del interés y la responsabilidad del profesorado con sus compromisos.		Departamento Talento Humano
4	Las normas internas de la organización deben ser examinadas para realizar cambios.		Departamento Talento Humano
5	Las disposiciones corporativas de cada oficina deberían ser diseccionadas.		Departamento Talento Humano
6	Dar un entorno de trabajo protegido y encantador para el personal.		Departamento Talento Humano
7	Establecer normas claras para mantener la disciplina en la organización y la experiencia para tratar los enfrentamientos cuando surjan.		Departamento Talento Humano
8	Todos los consentimientos introducidos están contenidos en los principios y directrices internas.		Departamento Talento Humano
9	Fomentar programas de ayuda representativa que ofrezcan ayuda al trabajador en los momentos difíciles que surjan.		Departamento Talento Humano
10	Planificar programas de reconocimiento, premiar a los trabajadores que se han destacado por su gran exhibición.		Departamento Talento Humano

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 45-3:** Diagrama De Flujo – Relaciones Con Los Empleados



Realizado por: Tubón, F. 2021

### **3.8.2. Higiene, seguridad y calidad de vida**

El departamento de talento humano tiene la responsabilidad de velar por la seguridad y optar por condiciones adecuadas para que sus colaboradores ejerzan sus actividades con mayor satisfacción. Es decir, es el encargado de mejorar las condiciones del trabajador y disminuir los riesgos que cada área representa.

#### **HIGIENE**

La higiene laboral son el conjunto de normas y procedimientos que mantienen a las personas en un ambiente sin riesgos de salud inherentes a cada cargo. Son las mejores condiciones ambientales en las que se encuentra el área de trabajo para garantizar la salud física y mental de las personas.

Los puntos clave de la higiene laboral son:

- Entorno físico del trabajo
- Entorno psicológico del trabajo
- Aplicación de principios orgánicos
- Salud ocupacional

#### **SEGURIDAD**

Busca la prevención de riesgos y accidentes ocupacionales, esta sección abarca tres áreas básicas que son:

- Prevención de accidentes
- Prevención de incendios
- Prevención de robos

#### **CALIDAD DE VIDA**

Este aspecto se refiere a la preocupación que tiene el departamento de talento humano por la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores al momento de ejercer sus actividades en su puesto de trabajo. La calidad de vida abarca factores como:

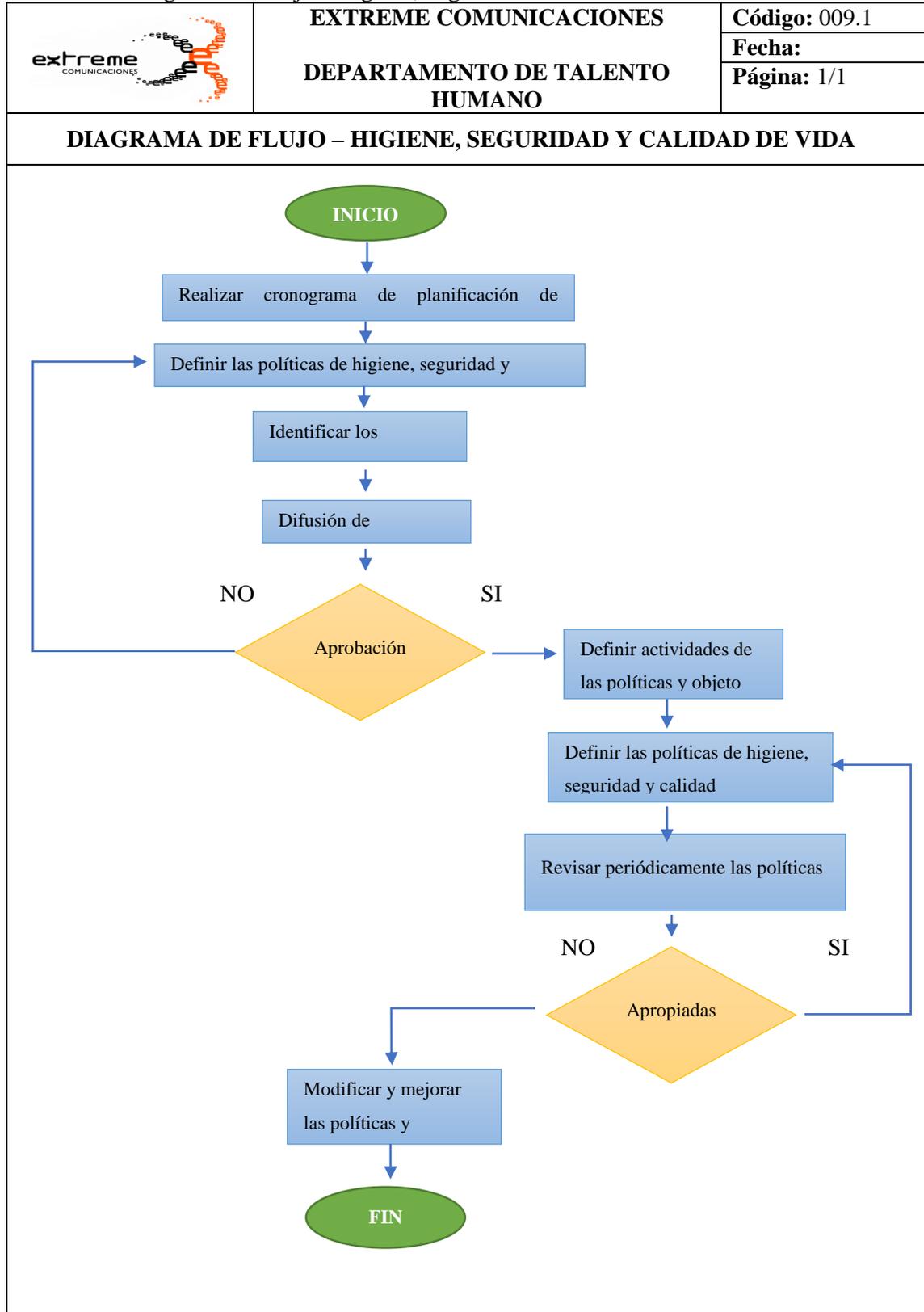
- Satisfacción con el trabajo ejecutado
- El reconocimiento por el esfuerzo realizado
- Un buen clima laboral en los equipos de trabajo
- Prestaciones percibidas.

**Tabla 46-3:** higiene, Seguridad Y Calidad De Vida

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 009
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar a los empleados un buen clima laboral para el correcto desempeño de sus actividades fomentando el trabajo en equipo		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones entre empleados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal motivado</li> <li>Buen clima laboral</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Elaborar un calendario con ordenación de medidas	Departamento Talento Humano	
2	Caracterizar las estrategias de bienestar, seguridad y satisfacción personal	Departamento Talento Humano	
3	Auditar los enfoques de bienestar, seguridad y satisfacción personal de los representantes	Departamento Talento Humano	
4	Distinguir los objetivos fijados para los trabajadores en materia de bienestar, seguridad y satisfacción personal	Departamento Talento Humano	
5	Difundir el proyecto de estrategias y objetivos a todos los representantes.	Empleados	
6	Dirigir la auditoría y la consiguiente aprobación de las estrategias y objetivos propuestos	Departamento Talento Humano	
7	Caracterizar los ejercicios para establecer enfoques y objetivos	Departamento Talento Humano	
8	Difundir a todo el personal mediante un plan de correspondencia	Empleados	
9	Auditar ocasionalmente las estrategias y metas propuestas.	Departamento Talento Humano	
10	Modificar y trabajar sobre las estrategias y objetivos propuestos.	Departamento Talento Humano	

Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 47-3:** Diagrama De Flujo – Higiene, Seguridad Y Calidad De Vida



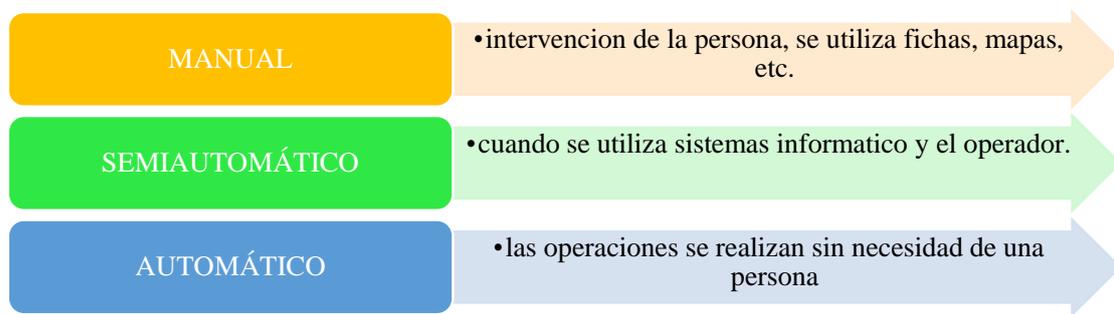
Realizado por: Tubón, F. 2021

### 3.9. Monitoreo de personas

#### 3.9.1. Base de datos

Es la capacidad de acumular, agrupar y mezclar la información para poder emplearlos posteriormente, sirven de base para la solución de problemas, pero antes deben ser clasificados, almacenados y relacionados para generar un valor con significado. La información que ha sido registrada, ese convierte en la entrada sin procesar de cual se produce la información.

#### PROCESAMIENTO DE DATOS



**Figura 13-3:** Procesamiento de Datos  
Realizado por: Tubón, F. 2021

#### 3.9.2. Sistemas de información

Es un conjunto de subsistemas que están relacionada interacción y que a partir de su correlación se forma la información necesaria para la toma de decisiones de la empresa. Un sistema de información debe agrupar todos los datos importantes de sus trabajadores existentes en cada área de trabajo para generar un flujo de información positiva que ayude a la toma de decisiones. Es decir, son datos que han sido procesados y comunicados de tal manera que puedan ser entendidos e interpretados.

#### SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE DATOS



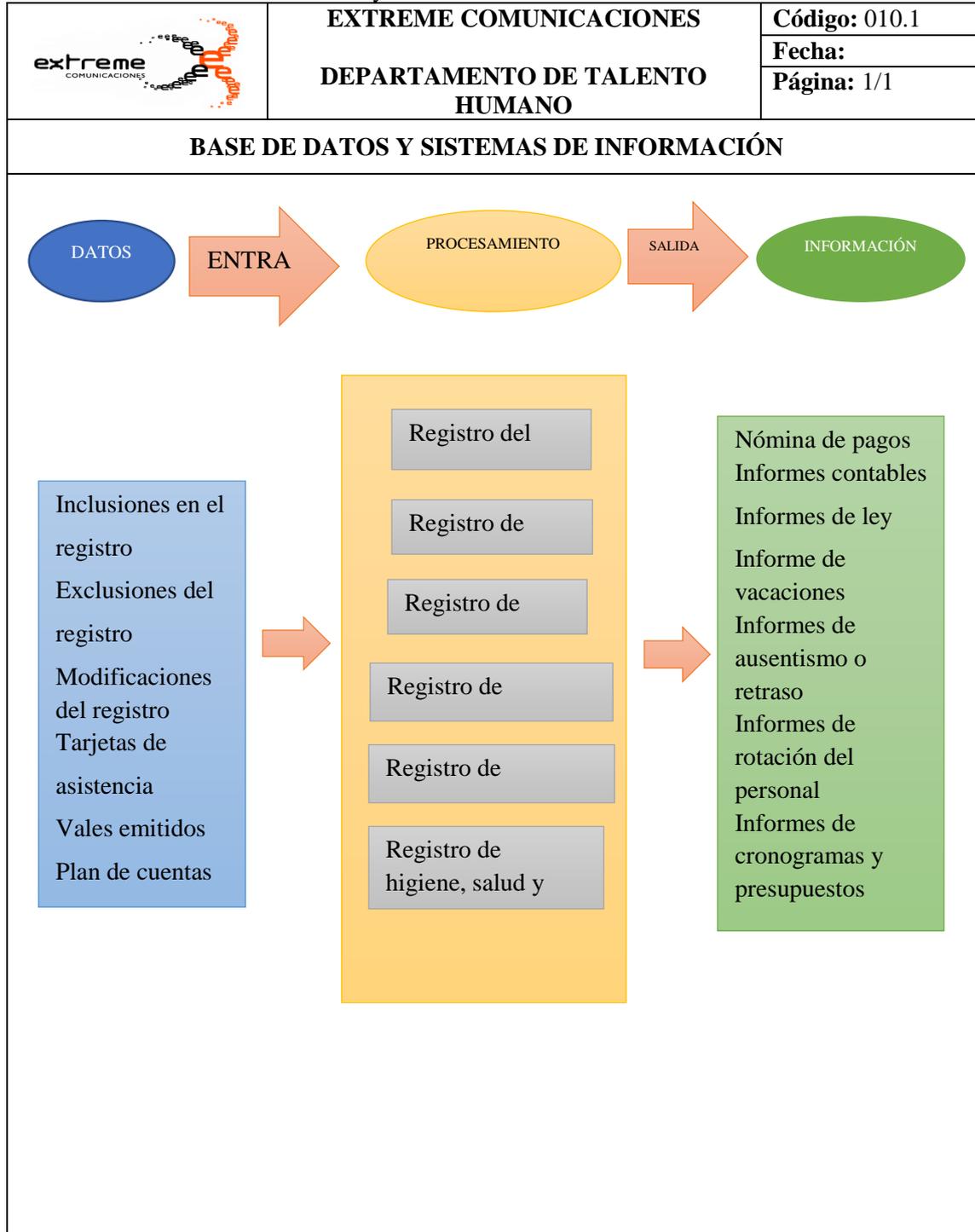
**Figura 14-3:** Sistema de procesamiento de datos  
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 48-3:** Base de Datos y Sistemas de Información

	<b>EXTREME COMUNICACIONES</b>		<b>Código:</b> 010
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b> 1/1
<b>BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Área administrativa de talento humano		
<b>OBJETIVO:</b>	Diseñar un sistema de información para la empresa que permita tener datos e información del personal de forma clara, ordenada y almacenarla para su respectivo uso.		
<b>ENTRADAS/INPUT</b>		<b>SALIDAS/OUTPUT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones entre empleados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal motivado</li> <li>• Buen clima laboral</li> </ul>	
<b>N.-</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Base de datos con información de la empresa Extreme Comunicaciones		Departamento Talento Humano
	Registro del personal		
	Registro de cargos o puestos		
	Registro de secciones o áreas		
	Registro de remuneración		
	Registro de entrenamiento o capacitación		
2	Sistema de información con datos de los trabajadores y sus áreas de trabajo		Departamento Talento Humano
	Sistemas de información gerencial		
	Sistemas de información de los trabajadores		

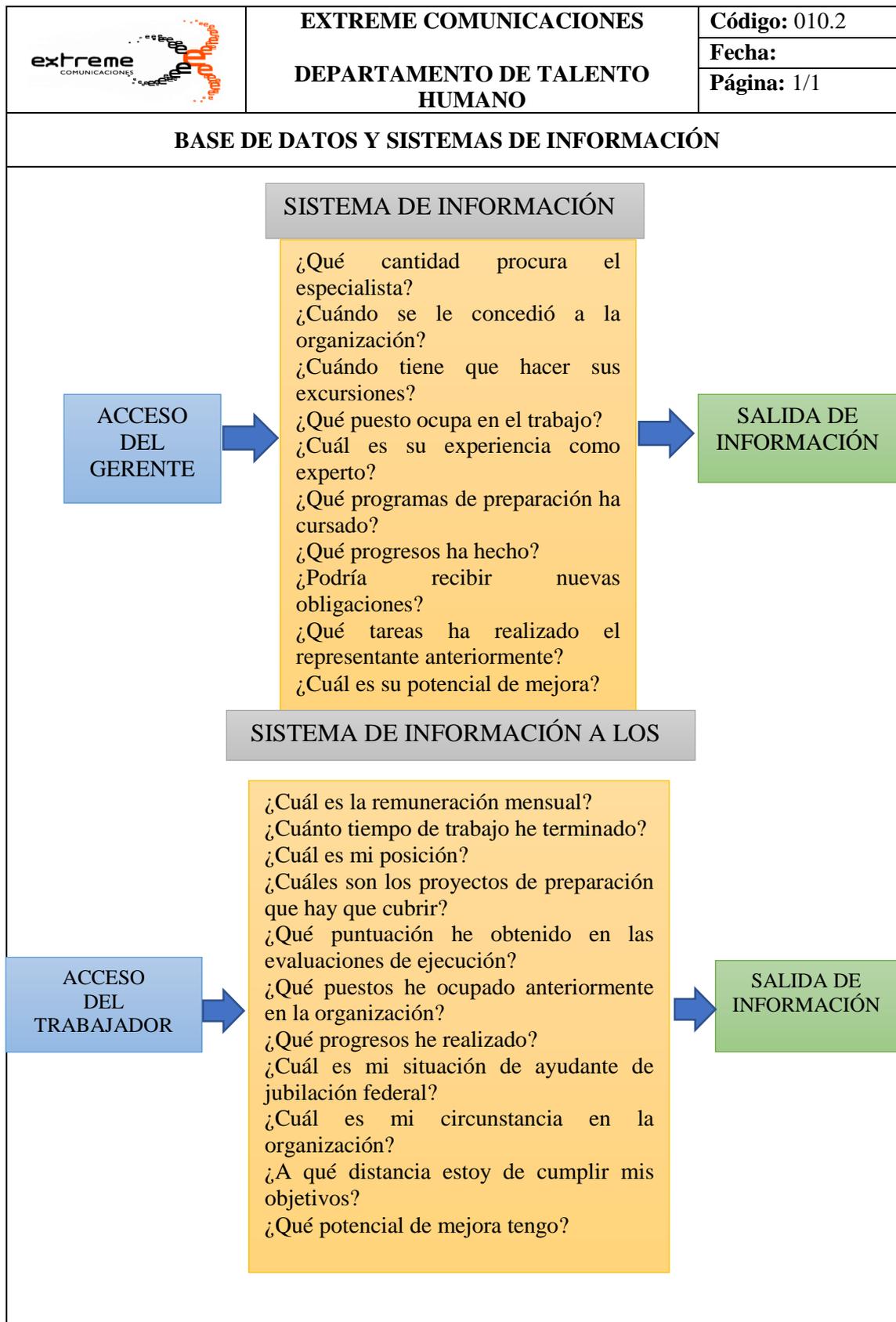
Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 49-3:** Proceso Base de Datos y Sistemas de Información



Realizado por: Tubón, F. 2021

**Tabla 50-3:** Proceso Base de Datos y Sistemas de Información



Realizado por: Tubón, F. 2021

## CONCLUSIONES

- El marco teórico referencial utilizado para la elaboración de esta investigación está basado en los procesos del talento humano del filósofo Idalberto Chiavenato quien es conocido y respetado por sus trabajos en la rama de la Administración y Recursos Humanos. Esta investigación nace de la ausencia de procesos que gestionen de forma eficiente al personal, que poco a poco fueron generando un declive en el desempeño laboral.
- La herramienta utilizada para realizar un diagnóstico de la institución fue la matriz FODA en la que observamos como resultado un recurso humano desmotivado, sin competencias técnicas, con falta de trabajo en equipo, carencia de un diseño de puestos que permita conocer sus funciones correspondientes, es decir una escasa satisfacción de las necesidades de su personal y esto ha ocasionado un deficiente desempeño y desarrollo organizacional.
- Para concluir con este trabajo de investigación se pudo apreciar que la empresa Extreme Comunicaciones no cuenta con un sistema de gestión del talento humano lo que dificulta generar de forma óptima, eficiente y eficaz los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de su recurso humano, esto ha conllevado a la empresa a generar una incorrecta administración que se ha visto reflejada en una deficiente satisfacción de los clientes interno y externos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilizar la información contenida en esta investigación como una guía para mejorar los procesos del área de talento humano de una forma sistematizada, ya que las mismas pautas permitirán identificar las necesidades, habilidades, destrezas y oportunidades que cada trabajador posee y para seleccionar al personal más idóneo que aporte de forma positiva a la entidad.
- En el análisis realizado se puede observar una factibilidad de este procedimiento por eso es recomendable implementar en la empresa un sistema de gestión del talento humano, que servirá como base para la incorporación de nuevo personal de trabajo a la organización, permitiendo incorporar el personal más apto e idóneo que cubra las necesidades y requerimientos, que cada colaborador y área de trabajo exige.
- Se recomienda implementar el siguiente sistema de gestión del talento humano para alcanzar una buena administración y un eficiente desempeño de sus colaboradores dentro y fuera de la organización, con el fin de generar una ventaja competitiva mediante el desarrollo óptimo de las competencias técnicas de cada trabajador. Además, determinar canales de comunicación entre los supervisores y los trabajadores para mejorar el clima laboral en la entidad, involucrándolos en actividades de integración entre los miembros de los diferentes departamentos establecidos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barcelo, J. (23 de mayo de 2017). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Obtenido de IMF Business School: [https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-por-competencias/gestion-de-recursos-humanos-por-competencias-guia-practica/#Componentes\\_de\\_las\\_competencias](https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-por-competencias/gestion-de-recursos-humanos-por-competencias-guia-practica/#Componentes_de_las_competencias)
- Bouzas Ortiz, J., & Reyes Gaylán, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. IURE Editores.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota: Ed. Pretice hall.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). (M. Guzmán, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Coll Morales, F. (06 de mayo de 2020). *Ejemplos de empresas*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ejemplos-de-empresas.html>
- Cruz, P., & Vega, G. (agosto de 2001). *Gestión por Competencias*. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion\\_por\\_competencias.\\_procesos.\\_metodologia.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf)
- Dessler, G. (2012). *Gestión de Recursos Humanos* (11ª Ed. ed.). México: Pearson Educación.
- Díaz, A., & Matamorros, I. (2018). El Análisis FODA y los Objetivos Estratégicos. *Contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011a/>
- EAE Business School. (25 de marzo de 2020). *Los 7 pasos para implementar un sistema de gestión por competencias*. Obtenido de Retos en supply chain: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-7-pasos-para-implementar-un-sistema-de-gestion-por-competencias/>
- Ecuadorpymes.com. (2018). *Extreme Comunicaciones*. Obtenido de <https://sri-online.com/ruc/1803218864001>
- Extreme Comunicaciones. (2020). *LA EMPRESA*. Obtenido de <http://www.extreme.net.ec>
- García Dlhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/70269>
- Guerreo Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación, Research, Methodology*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/40363>
- Laura, E., & Tapia, Y. (2019). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PENIPE. *Tesis de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/11421/1/12T01305.pdf>
- Marina, J. (20 de febrero de 2017). *Las cinco características del Talento Humano*. Obtenido de Recursos Humanos: [https://www.rhpress.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13782:la](https://www.rhpress.com/index.php?option=com_content&view=article&id=13782:la)

s-cinco-caracteristicas-del-talento-segun-el-filosofo-jose-antonio-marina&catid=45:miscelanea&Itemid=159

- Prieto Castellanos, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Robles, D. (2020). *Guía de investigación*. Obtenido de Investigación científica: <https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-documental-definicion-y-objetivos/>
- Rodríguez, J. (2017). *El Modelo de Gestión de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Sislema, M. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA LA COAC MINGA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PARA EL PERIODO 2016. *Tesis de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8673/1/12T01111.pdf>
- Spencer, S. (2018). *Modelo de Competencias*. New York: Wiley.
- Tamami Yasuma, R. A. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL MIES, DE LA CIUDAD DE GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR. *Tesis de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8477>
- Thompson, I. (noviembre de 2020). *Administración*. Obtenido de [promonegocios.net: https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#notas](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#notas)
- Ugarte, T., Mora, Y., & Fiallo, D. (2015). La Administración del Talento Humano. *Revista Caribe de Ciencias Sociales*. Obtenido de [https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html#\\_ftn14](https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html#_ftn14)
- Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión el Talento Humano*. Riobamba: La Caracola.



## ANEXOS

### ANEXO A. CUESTIONARIO APLICADO A LA EMPRESA

#### CUESTIONARIO

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Extreme Comunicaciones del cantón Pelileo provincia de Tungurahua.**

#### Objetivo

Identificar la posibilidad de implementar un sistema de gestión de talento humano en la empresa Extreme Comunicaciones del cantón Pelileo para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

#### Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que considere correcta.

#### 1. Datos generales

- **Genero**

Hombre  Mujer

- **Rango de edad**

De 20 a 25 años  De 31 a 35 años   
De 26 a 30 años  De 36 años en adelante

#### 2. ¿En la actualidad la compañía cuenta con un sistema de gestión de talento humano?

SI  NO

#### 3. ¿La organización dispone de un manual de funciones para una correcta idoneidad laboral?

SI  NO

#### 4. Cual fue el medio de reclutamiento por el cual usted se enteró de que existía una vacante en la empresa.

- Sitio web de la empresa
- Carteles institucionales
- Recomendaciones
- Otros

5. **¿Fue sometido a un proceso de selección de personal para ingresar a trabajar?**  
SI  NO
6. **¿A qué tipo de técnicas de selección fue sometido?**
- Entrevista
  - Pruebas psicométricas
  - Pruebas de conocimientos
7. **¿Recibió una inducción adecuada para desempeñar su puesto de trabajo?**  
SI  NO
8. **¿Ocupa usted un cargo de acuerdo a su perfil profesional?**  
SI  NO
9. **¿Usted ha recibido algún tipo de incentivo por su correcto desempeño laboral?**  
SI  NO
10. **¿Cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su trabajo?**  
SI  NO
11. **¿Existe un proceso de capacitación al personal de la empresa?**  
SI  NO
12. **¿Evalúa la empresa su desempeño laboral?**  
SI  NO
13. **Usted como califica la administración del talento humano en la organización**
- Nada satisfactorio
  - Poco satisfecho
  - Muy satisfecho
14. **¿Usted considera que un sistema de gestión de talento humano tiene influencia en el desempeño laboral?**  
SI  NO
15. **¿Considera que la empresa debería contar con un sistema de gestión de talento humano?**  
SI  NO