



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

**DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA
LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
BOLÍVAR.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: KERLY SUSANA HUERTA GARCIA

Riobamba – Ecuador

2022



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

**DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA
LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
BOLÍVAR.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: KERLY SUSANA HUERTA GARCIA

DIRECTOR: Ing. CARLOS PATRICIO ARGUELLO MENDOZA, PH. D

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Kerly Susana Huerta García

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

Yo, KERLY SUSANA HUERTA GARCIA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación: El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 18 de julio de 2022



KERLY SUSANA HUERTA GARCIA

C.C. 172428418-5

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 DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE LA PROVINCIA BOLÍVAR**, realizado por la señorita: **KERLY SUSANA HUERTA GARCÍA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

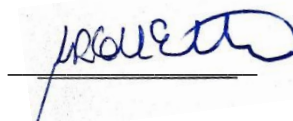
FECHA

Ing. Óscar Iván Granizo Paredes
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-07-18

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, PH. D
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2022-07-18

Lcdo. Iván Giovanni Bonifaz Arias
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2022-07-18

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, por brindarme salud, sabiduría y fuerza necesaria en momentos difíciles para cumplir mis sueños y seguir adelante. A mis padres Duval Huerta y Magaly García, quienes son el pilar fundamental de mi vida, siendo mi inspiración, creyendo y apoyándome siempre en cada uno de mis sueños. A mis abuelitos por su cariño incondicional. A mis amigas por su apoyo absoluto y por haber compartido grandes momentos en la etapa de la carrera universitaria. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por formarme como una gran profesional.

Kerly

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de titulación agradezco a Dios, por ser mi inspiración y fortaleza. A mis padres por su amor y apoyo incondicional. El más sincero agradecimiento la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, por darme la oportunidad de haberme formado como profesional mediante sus docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias durante el periodo de aprendizaje

Kerly

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	2

CAPÍTULO I

1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
1.1	Antecedentes de la Investigación	3
1.2	Marco Teórico	4
1.2.1	Administración.....	4
<i>1.2.1.1</i>	<i>Proceso administrativo.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2.1.2</i>	<i>Etapas del proceso administrativo</i>	<i>5</i>
1.2.2	Administración del talento humano.....	6
<i>1.2.2.1</i>	<i>Importancia de la Administración del Talento Humano</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2.2</i>	<i>Objetivos de la administración del talento humano</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2.3</i>	<i>Funciones de la administración del talento humano.....</i>	<i>8</i>
1.2.3	Gestión del talento humano.....	8
<i>1.2.3.1</i>	<i>Proceso de la gestión del talento humano.....</i>	<i>9</i>
1.2.4	Departamento de talento humanos	9
<i>1.2.4.1</i>	<i>Fases del Departamento de Talento Humano</i>	<i>9</i>
<i>1.2.4.2</i>	<i>Responsabilidades del Departamento de Talento Humano.....</i>	<i>11</i>
1.2.5	Subsistemas del talento humano	12
<i>1.2.5.1</i>	<i>Clasificación de puestos</i>	<i>13</i>
<i>1.2.5.2</i>	<i>Descripción de puestos de trabajo</i>	<i>13</i>
<i>1.2.5.3</i>	<i>Tipos de descripción de puestos</i>	<i>13</i>
1.2.6	Subsistemas de reclutamiento y selección de personal.....	14
<i>1.2.6.1</i>	<i>Reclutamiento</i>	<i>14</i>
<i>1.2.6.2</i>	<i>Medios de reclutamiento.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.6.3</i>	<i>Reclutamiento interno.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.6.4</i>	<i>Reclutamiento externo</i>	<i>15</i>
1.2.7	Selección de personal	16

1.2.7.1	<i>Fases en el proceso de selección de personal</i>	16
1.2.8	Inducción de personal	17
1.2.9	Subsistema de formación y entrenamiento	18
1.2.9.1	<i>Proceso de Capacitación</i>	18
1.2.10	Subsistemas de Evaluación del Desempeño	19
1.2.10.1	<i>La Responsabilidad de la Evaluación del Desempeño</i>	19
1.2.10.2	<i>Objetivos de la Evaluación del Desempeño</i>	19
1.2.10.3	<i>Proceso de Evaluación del Desempeño</i>	19
1.2.11	Marco Conceptual	20
1.2.11.1	<i>Administración del talento humano</i>	20
1.2.11.2	<i>Capital Intelectual</i>	20
1.2.11.3	<i>Capital Humano</i>	20
1.2.11.4	<i>Departamento de talento humano</i>	21
1.2.11.5	<i>Talento humano</i>	21
1.2.11.6	<i>Reclutamiento</i>	22

CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	23
2.1	Enfoque de la Investigación	23
2.2	Nivel de la investigación	23
2.3	Diseño de la investigación	23
2.3.1	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	23
2.3.2	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	23
2.4	Tipo de estudio	24
2.4.1	<i>Descriptivo</i>	24
2.4.2	<i>Campo</i>	24
2.5	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	24
2.5.1	<i>Población</i>	24
2.5.2	<i>Muestra</i>	24
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
2.6.1	<i>Método inductivo</i>	24
2.6.2	<i>Método deductivo</i>	25
2.6.2	Técnicas de investigación	25
2.6.2.1	<i>Encuesta</i>	25
2.6.3	Instrumentos de investigación	25
2.6.3.1	<i>cuestionario</i>	25

2.7	Hipótesis según el nivel o alcance de investigación	26
CAPÍTULO III		
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	27
3.1	Resultados	27
3.2	Discusión de resultados.....	38
3.3	Propuesta	39
3.3.1	<i>Título:.....</i>	<i>39</i>
3.3.2	<i>Importancia de la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.”</i>	<i>39</i>
3.3.3	<i>Beneficios</i>	<i>39</i>
3.3.4	<i>Misión del Departamento de Talento Humano</i>	<i>39</i>
3.3.5	<i>Visión del Departamento de Talento Humano</i>	<i>39</i>
3.3.6	<i>Objetivos del Departamento de Talento Humano.....</i>	<i>40</i>
3.3.7	<i>Organigrama Actual.....</i>	<i>40</i>
3.3.8	<i>Organigrama Propuesto</i>	<i>41</i>
3.3.9	<i>Análisis FODA de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.</i>	<i>41</i>
3.3.10	<i>Manual de descripción de funciones.....</i>	<i>42</i>
3.3.11	<i>Políticas del Departamento de Talento Humano.....</i>	<i>43</i>
3.3.12	<i>Subsistemas de Talento Humano</i>	<i>44</i>
3.3.12.1	<i>Reclutamiento</i>	<i>44</i>
3.3.13	<i>Flujograma del proceso de reclutamiento para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar</i>	<i>45</i>
3.3.13.1	<i>Selección.....</i>	<i>46</i>
3.3.13.2	<i>Planificación de talento humano</i>	<i>48</i>
3.3.13.3	<i>Análisis de cargo y descripción de cargos</i>	<i>48</i>
3.3.13.4	<i>Sistemas de Compensación (administración de salario).....</i>	<i>48</i>
3.3.13.5	<i>Contratación.....</i>	<i>49</i>
3.3.13.6	<i>Inducción</i>	<i>50</i>
3.3.13.7	<i>Evaluación de desempeño.....</i>	<i>50</i>
3.3.14	<i>Ficha de evaluación de competencias y desempeño del personal de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar</i>	<i>51</i>
3.3.15	<i>Capacitación</i>	<i>53</i>
3.3.16	<i>Recursos físicos, financieros y muebles-equipos de oficina.....</i>	<i>53</i>
3.3.17	<i>Diagrama de Gantt para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar</i>	<i>56</i>
CONCLUSIONES.....		57

RECOMENDACIONES..... 58

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Funciones y funciones del departamento TTHH.....	12
Tabla 2-1: Fases del proceso de selección	17
Tabla 1-3: Desarrollo Administrativo de la empresa	27
Tabla 2-3: Reclutamiento y Selección del Personal.....	28
Tabla 3-3: Departamento Humano y su influencia en el desempeño del personal.	29
Tabla 4-3: Departamento de Talento Humano.....	30
Tabla 5-3: Diseño de Funciones para el personal	31
Tabla 6-3: Distribución de roles para optimizar procesos	32
Tabla 7-3: Estructura Organizacional	33
Tabla 8-3: Evaluación del desempeño del personal.....	34
Tabla 9-3: Motivación al personal	35
Tabla 10-3: Capacitación del personal.....	36
Tabla 11-3: Implementación de una Estructura Organizacional.....	37
Tabla 12-3: Análisis FODA de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.....	41
Tabla 13-3: Manual de funciones del Jefe de Talento Humano.....	42
Tabla 14-3: Manual de funciones del Asistente de Talento Humano	43
Tabla 15-3: Ficha de Evaluación de Competencias y Desempeño del Personal de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.....	52
Tabla 16-3: Recursos financieros.....	54
Tabla 17-3: Sueldo para el personal de Talento Humano.	55
Tabla 18-3: Diagrama de Gantt para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Funciones específicas de la administración.....	4
Figura 2-1. Tipos de reclutamiento	16
Figura 1-3: Relaciones del proceso de Sistemas de compensación.	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3. Tipos de reclutamiento	27
Gráfico 2-3. Reclutamiento y Selección del Personal	28
Gráfico 3-3. Departamento Humano y su influencia en el desempeño del personal.....	29
Gráfico 4-3. Departamento de Talento Humano.	30
Gráfico 5-3. Diseño de Funciones para el personal.....	31
Gráfico 6-3. Distribución de roles para optimizar procesos.....	32
Gráfico 7-3. Estructura Organizacional	33
Gráfico 8-3. Evaluación del desempeño del personal	34
Gráfico 9-3. Motivación al personal	35
Gráfico 10-3. Capacitación del personal	36
Gráfico 11-3. Implementación de una Estructura Organizacional	37
Gráfico 12-3: Organigrama Actual.	40
Gráfico 13-3: Organigrama Propuesto.	41
Gráfico 14-3: Reclutamiento para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.	45
Gráfico 15-3: Proceso de selección.....	47
Gráfico 16-3: Proceso de contratación.....	50
Gráfico 17-3: Proceso de evaluación de Competencias y Desempeño	51
Gráfico 18-3: Proceso de Capacitación.....	53

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LAS ENCUESTAS.

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS.

RESUMEN

El objetivo de este proyecto de investigación fue Diseñar el Departamento de Talento Humano para la Empresa de Turismo de la Provincia Bolívar mejorando las condiciones laborales de los trabajadores internos como externos de la empresa, para el cual se realizó un estudio a fin de conocer la situación laboral actual que presenta la Empresa. Por lo tanto, la metodología de investigación que se implementó se basó: en un enfoque cualitativo-cuantitativo, explorativo y descriptivo, a fin de describir las características y elementos necesarios para la creación del departamento de Talento Humano, además de identificar las necesidades laborales de los colaboradores que conforman la institución, las mismas que podrán ser cuantificables a través de herramientas y técnicas de investigación de campo como la encuesta aplicada a cada uno de los colaboradores de la entidad. De esta manera se obtuvo como resultado que la Empresa, no cuenta con un Departamento de Talento Humano que ayude a gestionar de manera eficiente los recursos humanos de la institución, carece de un sistema de compensaciones, de igual manera no existe una adecuada estructura organizacional, además de disponer un organigrama con ciertas falencias presentando problemas jerárquicos y funcionales. Por lo tanto, es necesario crear un Departamento de Talento Humano que contenga: un organigrama estructural jerárquico, manuales de procesos y funciones, diagrama de procesos y procedimientos de evaluación, control y seguimiento de las metas y objetivos a cumplirse. Por lo que se recomienda su pronta aplicación

Palabras clave: <FLUJOGRAMA>, <TALENTO HUMANO>, <ORGANIGRAMAS ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL>, <MANUALES DE FUNCIONES Y PROCESOS>, <PROVINCIA(BOLÍVAR)>, <GESTIÓN>



27-07-2022

1632-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this research project was to design a Human Talent Department for a tourism company located in the province of Bolívar by improving the working conditions of internal and external workers of the company, for which a study was carried out in order to know its current employment situation. Therefore, the research methodology that was implemented was based on a qualitative-quantitative, exploratory and descriptive approach, in order to describe the characteristics and elements necessary for the creation of the human talent department, in addition to identifying the needs of collaborators that belong to the institution which may be quantifiable through field research tools and techniques such as a survey applied to each of the institutional collaborators. In this way, it was obtained as a result that the company needs a Department of Human Talent to help to efficiently manage the human resources of the institution, it lacks a compensation system, and there is no adequate organizational structure, in addition to having an organization chart with certain shortcomings presenting hierarchical and functional problems. Therefore, it is necessary to create a Human Talent Department with a hierarchical structural organization chart, process and function manuals, process diagram and procedures for evaluation, control and monitoring of goals and objectives to be met. Therefore, its early application is recommended.

Keywords: <FLOW CHART>, <HUMAN TALENT DEPARTMENT>, <STRUCTURAL AND FUNCTIONAL ORGANIZATION CHART>, <FUNCTION AND PROCESS MANUALS>, <PROVINCE OF BOLIVAR>, <MANAGEMENT>



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Talento Humano es un eje muy importante para todo tipo de empresa, ya que se encarga de la planificación, coordinación, ejecución y presta orientaciones técnicas sobre actividades de administración del personal, por tal motivo se planteó de la creación del Departamento de Talento Humano para la Empresa de Turismo de la Provincia Bolívar, ya que dicha sociedad carece del mismo, el desconocimiento por parte del personal ha incidido que durante dos años desde su inicio de actividades, no se tome en cuenta la importancia de la creación de este departamento, lo mismo que ha llevado a conflictos al momento de contratación por no tener el personal adecuado de reclutamiento y selección para los aspirantes a un nuevo puesto de trabajo, en la actualidad al ser una empresa pequeña con diez trabajadores no se ve reflejada la falta de este departamento pero a largo plazo con el crecimiento de la provincia, actividades productivas y de turismo van a requerir mayor personal capacitado para solventar las necesidades de cada área de trabajo; por lo tanto, con esta investigación se pretende crear varios de los aspectos más relevantes para el desarrollo óptimo de este departamento cuyas actividades serían la administración del personal, en la cual se asegure que la empresa cumpla con las legislaciones del trabajo y obligaciones tributarias y sociales; bienestar social, el cual ejecute acciones que ayuden a preservar la vida del trabajador y su estado de salud física y salud emocional; seguridad y salud ocupacional, en el cual se creen políticas y controles que minimicen los riesgos de accidentes laborales.

Es importante esta investigación desde el punto de vista social ya que pretende generar nuevas plazas de empleo que beneficien a la sociedad de la provincia Bolívar y también en el aspecto económico ya que permitirá el solvento de algunas familias que sean beneficiarios de dichos puestos de trabajo.

La presente investigación inicia con la Fundamentación Teórica en el mismo se incluye el fundamento teórico consultado para el desarrollo de la tesis. Seguido, se llama Marco Metodológico en el mismo se explica paso a paso el enfoque de investigación, el tipo de la investigación, los métodos, las técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación. Finalmente, se desarrolla el Marco de resultados, la discusión de resultados y la propuesta.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar el Departamento de Talento Humano para la Empresa de Turismo de la Provincia Bolívar mejorando las condiciones laborales de los trabajadores internos como externos de la empresa.

Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico general de la Empresa de Turismo de la Provincia Bolívar.
- Determinar los pasos necesarios para la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.
- Describir las funciones que realizara el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.

CAPÍTULO I

1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes de la Investigación

Según Caín B. (2015) sobre la “PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA, MATRIZ RIOBAMBA EN EL AÑO 2015” el objetivo del proyecto era crear un Departamento de Talento Humano, para que realicen el proceso de reclutamiento y selección del personal, como resultado de la investigación se obtuvo que dentro de la organización no hay una adecuada comunicación lo cual genera ineficiencia y desorden dentro y fuera de la empresa, finalmente se realizó una propuesta con los parámetros necesarios que necesita un Departamento de Talento Humano .

En la investigación de (Ojeda Laura, 2019) “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO AÑO 2018.” El objetivo de esta investigación fue el Diseño de un sistema de Gestión de Talento Humano, se obtuvo un resultado que existía una deficiencia en el proceso de reclutamiento, y se propuso el uso de un proceso de sistema de gestión, con el fin de lograr el desempeño laboral en el GAD municipal Cantón Penipe.

En la tesis de Uvidia D. (2017) “PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL AÑO 2016.” El objetivo de esta investigación fue proponer una creación de un Departamento de Talento Humano, ya que no existen nadie encargado del proceso de reclutamiento y selección, ni procesos de incentivos, y tampoco existe planificación, y se propuso destinar una parte de los recursos de la empresa para crear un departamento que gestione al talento humano que posee la empresa.

1.2 Marco Teórico

Para la presente investigación he podido revisar los siguientes antecedentes referentes al tema de estudio.

1.2.1 Administración

La administración es encargada del alcance de los objetivos planteados por la empresa mediante el uso adecuado de todos los recursos materiales, humanos y económicos que posee la empresa. Los encargados de la dirección y planificación de las actividades de una organización, deben poseer habilidades para administrar y de forma periódica generando estrategias para el aprovechamiento de los recursos con orientación a los resultados requeridos. (Villalpando, 2014, p. 3)

La administración ayuda a lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales, debe ser un proceso eficiente que ayude en la optimización de los recursos de la empresa con el fin de incrementar la productividad de la misma.

1.2.1.1 Proceso administrativo

El proceso administrativo se enfoca en planear y organizar la estructura orgánica que compone la empresa y dirigir y controlar las actividades. Se orienta a la eficiencia y productividad de la organización. (Delgado M. , 2015, p. 79)



Figura 1-1 Funciones específicas de la administración

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

En la **Figura 1-1** Funciones específicas de la administración puede observar las funciones que se debe ir desarrollando en el proceso administrativo, con el fin de que la organización vaya mejorando continuamente.

El proceso administrativo dentro de una empresa funciona como una guía con la cual la empresa cumple los objetivos propuestos, mediante este proceso administrativo permite aprovechar todos los recursos humanos, técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos de la organización.

1.2.1.2 Etapas del proceso administrativo

- **Planeación:** Las actividades relacionadas a la planificación intervienen en los logros deseados por una empresa y a las herramientas utilizadas para el alcance de los mismos. Se debe enfocar a los propósitos de la empresa, también se orienta a las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, disminuye los desperdicios de los recursos en actividades ineficientes, aporta en la toma de decisiones sobre formas alternas de la realización de algunas actividades y excluye los efectos de azar derivados de la improvisación. (Delgado M. , 2015, p. 80)

En esta etapa de planificar se define los pasos para el cumplimiento de algún logro enfocado al cumplimiento de una meta más grande, también ayuda en la creación de estrategias organizacionales para prevenir problemas dentro de la organización a futuro.

- **Organización:** Organización son las estructuraciones técnicas de las relaciones que tienen que existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, por lo tanto, apoya en la obtención de la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos planteados. (Guzmán, 2019, p. 21)

Una buena organización ayuda al alcance de objetivos y metas organizacionales, utilizando métodos o estrategias para el desarrollo de las actividades, con un mínimo esfuerzo, es relevante tener determinado las funciones y responsabilidades de cada trabajador.

- **Dirección:** La dirección resulta del compromiso emocional del líder relacionando con las nuevas ideas que vaya generando y las direcciones emocionales dentro de una organización que generen entusiasmo, ayuda y cohesión. En la dirección del negocio se refleja en la toma de decisiones que realice para llevar hacia delante la organización. En la dirección de un negocio participa la fusión del trabajo y las relaciones humanas (Putt, 2017, pp. 213-228).

Es el elemento de la organización que fomenta el logro de la realización efectiva de lo planeado, de lo cual se encarga el administrador, es ejercida con base en sus decisiones. Todo, lo relacionado con dirigir implica: ordenar. motivar a los empleados para que realicen sus actividades.

- **Control:** Es la evaluación para detectar desvíos que se pueden generar con respecto de lo planeado, desvíos que deben ser corregidos mediante el uso de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos. Se le conoce también como el proceso de observar que las actividades se vayan cumpliendo como fueron planificadas, eliminando cualquier desviación significativa. Los gerentes tienen la obligación de participar en la función de control, en función como se desempeñan el proyecto, pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado las actividades se han realizado y haber comprobado el desempeño con la norma deseada. (Portillo, 2018, pp. 160-183)

Le control dentro del contexto de organización es muy importante porque permite ir obteniendo información del desarrollo de las actividades que se realizan e ir comparando con actividades previamente planificadas y poder conocer los desvíos generados en lo planeado, con el fin de ir corrigiendo y mejorando de forma significativa las actividades de la empresa.

- **Talento Humano:** Se convierte en un componente esencial para cualquier tipo de institución, los recursos humanos son elementos fundamentales para conseguir la ventaja competitiva. Es el que diferencia que debe demostrar, medir y comparar dentro de las organizaciones de acuerdo con los productos o servicios que oferten en el mercado. El capital humano debe producir y presentar rentabilidad para que se permita llevar a cabo en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas. (Agudelo, 2017, pp. 1-20)

En referencia con lo anterior los recursos humanos cumple un papel importante dentro de la organización, ya que de ellos depende el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y mejorar la eficiencia y la productividad de todos los procesos de la organización.

1.2.2 Administración del talento humano

Según el aporte con la experiencia profesional de quienes integran en las organizaciones y la gestión del talento humano tanto en el trato de la fuerza laboral en las empresas, las cuales demanda muchas expectativas y retos. También se relaciona a las actividades para el logro de los objetivos de la organización, para concretar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño (Villalpando R. , 2014, p. 3)

La administración del recurso humano hace referencia a la teorización desde la visión empresarial administrativa, sin importar que esta sea pública o privada. Por ende, realiza la interpretación de las relaciones sociales mencionadas en las líneas anteriores, teorización que separe la administración de la empresa de la empresa misma. De este modo, otorga a la segunda existencia propia, y a decir de la escuela, justificación de su existencia autónoma y de la manera como se

intenta sacar del escenario la existencia de más de un sujeto, desde sus muy particulares intereses, tiene opiniones que deben tomarse en cuenta. (Alveiro C. , 2019, p. 164)

Como se puede apreciar en lo anteriormente referido tanto la gestión y la administración de recursos humanos es la base fundamental para que un buen desarrollo y desempeño de toda empresa, ya que suscita el bienestar del empleo ayudándolo a sentirse satisfecho con su trabajo y de esta manera poder alcanzar los objetivos tanto personales como organizacionales.

Mediante una buena administración de recursos humanos ayudada a las empresas a encontrar su ventaja competitiva manteniendo a su factor capital humano motivado además identificado con identidad, obteniendo como resultado un incremento del desempeño en su puesto laboral, y, por tanto, el éxito de la organización.

1.2.2.1 Importancia de la Administración del Talento Humano

En las organizaciones, ha existido un sin número de problemas y conflictos que tienen que ser resueltos por las personas que laboran dentro de la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata de conflictos. Existen trabajadores insatisfechos con el empleo que desempeñan actualmente o el clima organizacional, convirtiéndose en una preocupación para la gerencia, estos problemas, si no se resuelven rápido, se convertirán en urgencias por resolverse. (García S. , 2019, p. 44)

Una organización con una adecuada gestión en el talento humano aporta muchas ventajas en la empresa, ya que garantiza el óptimo desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, ayuda a identificar las competencias que se carecen para el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.2.2 Objetivos de la administración del talento humano

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficiencia de las organizaciones; estos son. (Montoya C. , 2016, p. 19)

- Incrementar la satisfacción en el trabajo.
- Facilitar a la organización talentos idóneos y con motivación.
- Administrar y generar cambios.
- Fomentar un buen ambiente en el trabajo.
- Conseguir la competitividad de la organización.
- Practicar políticas de ética y de transparencia.
- Realizar el diseño del trabajo individual y grupal.
- Recompensar a los talentos.

- Evaluar el desempeño.

Todos estos objetivos contribuyen con el buen desarrollo de las actividades y generar a la empresa productividad y eficiencia en sus procesos, teniendo a los colaboradores adecuados para cada puesto de trabajo.

1.2.2.3 Funciones de la administración del talento humano

Para Bermúdez (2019) menciona que la administración está relacionada con estas funciones para una distribución adecuada de los recursos también hace referencia a las políticas y prácticas que se necesitan para administrar las actividades relacionadas por el personal:

- Contratación de candidatos de cargos
- Diseño de cargos
- Administrar los cargos y salarios
- Análisis y descripción de puestos
- Evaluación de las competencias y del desempeño de los empleados
- Comunicación con los empleados
- Incentivos salariales y beneficios sociales
- Capacitación y desarrollo personal
- Desarrollo organizacional
- Orientación e integración
- Reclutamiento y selección de personal
- Administración del capital humano
- Capacitación organizacional
- Relaciones sindicales y relaciones con el personal
- Seguridad y salud ocupacional en la calidad de vida en el trabajo.

1.2.3 Gestión del talento humano

La Gestión del Talento humano es una de las áreas más sensibles en una organización. Es contingente y varía de acuerdo con cada gestión, va a depender de algunos aspectos como la cultura organizacional, la estructura de la organización, los factores ambientales, el tipo de negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos entre otras variables importantes. (Albán M. , pág. 10)

Haciendo énfasis a lo anterior, la gestión del talento humano es un conjunto de procesos cronológicos que una empresa realiza a través de un departamento de recursos humanos, una

buena gestión del talento humano ayuda al incremento de la productividad y de la rentabilidad de cualquier organización.

1.2.3.1 Proceso de la gestión del talento humano

El área de recursos humanos tiene cierta influencia en las personas y en las organizaciones. La manera de escoger al personal, de reclutarlas a la empresa, integrarlas, hacer producir las, desarrollarlas, incentivarlas o evaluarlas y auditarlas, se puede decir que tiene que ver con la calidad del modo de encargarse de la gestión de las personas dentro de una empresa, también es un aspecto crucial en la competitividad organizacional. Algunos de los procesos básicos en la gestión de las personas son 5: “integrar”, “organizar”, “retener”, “desarrollar y evaluar a las personas” (Böhrt, 2020, p. 8).

El proceso de gestionar el talento humano persigue un conjunto de fases para el logro de sus objetivos, ya que gestionar el talento humano se la utiliza como una herramienta fundamental para el enfrentamiento de desafíos con el entorno laboral y el capital humano.

1.2.4 Departamento de talento humanos

El departamento encargado del talento humano de cualquier empresa debe estar preparada ante las situaciones y ser el encargado de las iniciativas en plantear acciones y estrategias que permitan dar solución a los problemas encontrados y aprovechar todas las oportunidades de mercado, esto es, el área de recursos humanos debe ser sistémico. (Pérez, 2013, p. 38)

El departamento de talento humano es el encargado de proporcionar todas las herramientas, materiales e información para que el personal desempeñe correctamente sus funciones.

Para lograrlo debe partirse de una serie de premisas:

1. Debe integrarse la dirección de recursos humanos en la gestión habitual de la empresa
2. Los directores de los recursos humanos deben disponer de las competencias necesarias
3. El departamento de recursos humanos debe tener la autoridad capaz para la garantía y aplicación de políticas
4. Las políticas de recursos humanos deben aplicarse en el conjunto de la empresa. (Pérez, 2013, p. 38)

1.2.4.1 Fases del Departamento de Talento Humano

De acuerdo con autor Tarango (2014) las etapas que debe adaptar la empresa para implementar un departamento orientado al talento humano son:

1. Análisis y planificación de la planilla

El análisis de cada puesto de trabajo y la planificación de la planilla tiene por objetivo determinar cuantitativa y cualitativamente, la necesidad del trabajador con el fin de alcanzar los objetivos generales de la empresa, así como establecer su impacto económico en cuenta de resultados. (Tarango, 2014, p. 10)

La planificación de plantillas de trabajo en la mejor forma de anticipar los movimientos de las personas en la empresa, para ello se debe enfocar desde la revisión de carga de trabajo y la mejora de los procesos, de esta forma se podrá garantizar una mejor adecuación entre la consecución de los objetivos y las personas que trabajan para conseguirlos.

2. Reclutamiento y selección de personal

Un análisis adecuado de todos los puestos de trabajo y una correcta planificación de la planilla, permitirán a los responsables del departamento de recursos humanos implementar unas adecuadas maneras de reclutar y seleccionar al personal, para nutrir a la empresa en el momento adecuado y con el personal suficiente para llevar a cabo las actividades de la organización. (Tarango, 2014, p. 12)

Es un proceso que pretende atraer a candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Es un sistema de información por el cual la organización informa y ofrece disponibilidad de oportunidades de trabajo.

3. Acogida en la empresa

El plan de acogida pretende conseguir que el nuevo trabajador seleccionado para ocupar la vacante se sienta integrado desde el primer día en la organización con el fin de alinear sus intereses con los de la empresa. La acogida se centra en la recepción del nuevo empleado, la presentación de la empresa y en ofrecer el apoyo necesario para facilitar su adaptación al puesto a desarrollar. (Tarango, 2014, p. 14)

Es importante la acogida en la empresa por que el nuevo trabajador se sentirá parte de la empresa, al conocer los interés, metas y objetivos de la empresa, la empresa al contar con trabajadores entregados al proyecto empresarial, el proceso dentro de la misma será más fácil y eficientes, el plan de acogida permite mejorar la comunicación interna en la entidad.

4. Motivación y formación

Es importante que el entusiasmo y las ganas que todo recién llegada muestra con su incorporación a la nueva empresa se extienda más allá de las primeras semanas. Por ello, la organización debe crear e implementar planes o programas motivacionales que hagan que el trabajo individual, la

satisfacción y la productividad alcanzados sean los esperados y contribuyan en el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Tarango, 2014, p. 14)

La motivación y la formación son el factor más importante de las organizaciones, es de vital importancia manejar ambas estrategias ya que con ellas a empresa conseguirá grandes avances, Además, lograr incrementar la productividad y la acometividad.

5. Valoración y retribución

La retribución laboral entre el empresario y el trabajador supone ambas partes de aceptación de un conjunto de derechos y obligaciones recíprocas. Parara el trabajador su compromiso principal es prestar su fuerza de trabajo, mientras que para el empresario es desembolsar el salario pactado acorde con el trabajo efectuado. (Tarango, 2014, p. 15)

A talvez de la valoración y retribución permitirá determinar el valor de los distintos puestos de trabajo o categorías profesionales dentro de una empresa, comparando el valor de unos puestos de trabajo con otros con el objetivo de estableces una estructura jerárquica y salarial coherente y justa dentro de una organización.

6. Control del absentismo y abandonos

La existencia de elevada tasa de absentismo laboral y abandonos de la empresa por parte de trabajadores son sinónimos de la existencia de diversos problemas. Los responsables del departamento de recursos humanos deben prestar especial atención en conocer sus motivos, medirlos, controlarlos y reducirlos en la medida de lo posible. (Tarango, 2014, pág. 18)

El absentismo y abandonos de personal son sinónimo de problemas en la empresa, lo cuales podrían provocar una importante pérdida en la producción de la misma. Por todo ello, el control del absentismo y abandonos son tareas de las que deban ocuparse los departamentos de talento humano, para así reducirlo al máximo posible el número de asentistas.

1.2.4.2 Responsabilidades del Departamento de Talento Humano

No todos los departamentos encargados del recurso humano tienen los mismos roles. Las diferencias existentes entre las empresas, por el volumen y características de la fuerza laboral, por el sector que pertenece, o la cultura y valores propia de la organización. (Herrero Aurelio, 2018, p. 18)

Haciendo referencia con lo anterior todos los departamentos en una organización tienen funciones específicas, y su relevancia para llevar el funcionamiento de las actividades de la empresa dirigidas hacia los objetivos organizacionales. El talento humano es de vital importancia para las

organizaciones, para ello se desarrolla procesos que permitan desarrollar profesionalmente sus empleados para convertirlos en una ventaja competitiva.

El departamento de talento humano tiene las siguientes responsabilidades:

Tabla 1-1 Funciones y funciones del departamento TTHH

Función	Responsabilidades
Analizar y Diseñar los puestos de trabajo	Observaciones del puesto de trabajo, diseño del trabajo, descripción del puesto
Reclutamiento y selección	Reclutar, publicar los puestos vacantes, entrevistas a candidatos, coordinar el empleo de trabajadores temporales
Formación y desarrollo	Orientación, formación en habilidades, desarrollo en programas de carrera.
Evaluación del desempeño	Medición del desempeño, preparar y gestionar la evaluación de desempeño
Retribución	Gestión salarial, pago de incentivos, seguros, gestión de las vacantes, planes de jubilación, reparto de beneficios.
Relaciones laborales	Legislación laboral, relación empresa trabajador, contrato laboral, negociaciones colectivas
Políticas de personal	Diseño de políticas, comunicación de políticas, gestión documental de todo el personal, desarrollo de sistemas de información de la gestión de los recursos humanos.
Cumplimiento de la legislación	Gestión de requisitos legales laborales, publicación de información, seguridad y salud laboral
Apoyo a la estrategia	Gestión del cambio, previsión y planificación de los RR. HH

Fuente: Dirección de talento humano: gestión de personas, 2018

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

1.2.5 Subsistemas del talento humano

El área de talento humano está integrada por elementos direccionados para la gestión de control con el personal mediante actividades dentro del esquema organizacional sobre los comportamientos, actitudes, aptitudes y desempeño del personal. (Ponce, 2004, p. 25)

Un subsistema de recursos humanos se encarga gestionar todo lo relacionado con la estructura organizacional y buscar estrategias que incrementen la productividad de los procesos que realiza la organización. Además, el subsistema de recursos humanos permitirá que los procesos de la empresa se desarrollen de manera más óptima, los trabajadores conocerán las políticas, la misión, la visión y los valores que los identifica con la organización. Es realmente necesario los subsistemas de recursos humanos por que por medio de del mismo se desarrolla el proceso de la capacitación el cual mantiene a los trabajadores motivados e identificados con la empresa.

1.2.5.1 Clasificación de puestos

Análisis de puestos

El análisis de cada puesto responde a las necesidades presentadas en las empresas: para garantizar eficientemente los trabajos, es indispensable conocer con toda la precisión lo que hace cada trabajador y aptitudes que se necesita para hacerlo bien. (Ponce, 2004, p. 25)

Para un puesto de trabajo es necesario tomar en cuenta las actitudes del trabajador y la adecuación el puesto de trabajo al trabajador para que se pueda desempeñar de una mejor manera con herramientas y condiciones adecuadas para realizar las actividades laborales.

El análisis y la descripción de un puesto de trabajo se relaciona con el Diseño y adecuación de una estructura organizativa, los procedimientos son utilizados durante décadas. (Rios, 2007, p. 31)

1.2.5.2 Descripción de puestos de trabajo

La descripción de un puesto de trabajo es un proceso que radica en expresar tareas o responsabilidades que demanda el puesto. (Ramirez, 2019, p. 47)

Haciendo referencia a lo anterior una correcta descripción de cada puesto de trabajo en una empresa ayuda a dar a conocer las características para determinado puesto para los futuros candidatos, y también permite conocer el objetivo del puesto y las habilidades para dicho cargo.

1.2.5.3 Tipos de descripción de puestos

- **Descripciones específicas del trabajo:** Es un resumen preciso de las tareas, obligaciones y responsabilidades que demanda un cargo. Esta descripción del puesto se asocia con estrategias para obtener la eficiencia, el control y la planificación adecuada. Se va ajustando dependiendo la estructura burocrática, con fronteras definidas que apartan las distintas funciones y distintos niveles de dirección. (Ramirez, 2019, p. 51)
- **Descripción general del puesto de trabajo:** Una descripción bastante nueva, se relaciona con el uso de estrategias para el flujo de trabajo que enfatizan la innovación, la flexibilidad y una aplicación amplia del trabajo. Este tipo de descripción del puesto de trabajo se adecuan mejor a una estructura plana o sin fronteras, es la que los límites entre funciones y niveles de dirección estén difusos. Una descripción general del trabajo solo se documentan toda obligación o responsabilidad que más se relacionen para el puesto. (Ramirez, 2019, p. 52)

1.2.6 Subsistemas de reclutamiento y selección de personal

Los procesos de reclutamiento y selección dependen de cada empresa en donde se identifica el perfil, las aptitudes y las competencias necesarias para la ocupación de dicha vacante:

1.2.6.1 Reclutamiento

Es la técnica encaminada a prever de recursos humanos a la empresa u organización en el momento indicado. Cuando una empresa u organización se encuentra en la etapa de formación, requiere de un sistema inicial que le proporcione los elementos necesarios para su funcionamiento. Este sistema inicial implica una serie de pasos que deben tomar en consideración los objetivos y estructura de la empresa, así como los aspectos legales que menciona la ley federal del trabajo. (Castro, 2016, p. 209)

El proceso de reclutamiento está formado de un conjunto de características puntuales para la búsqueda de candidatos, según la demanda del puesto, la experiencia, la formación, entre otros factores.

1.2.6.2 Medios de reclutamiento

Medios de difusión se utilizan para el reclutamiento del personal y se lo utiliza con el fin de dar a conocer el puesto vacante. Las formas de reclutamiento son de gran utilidad y ayudan a optimizar los recursos, en que se desenvuelven. Son idóneos para difundir la información tanto en estructuras socioeconómicas bajas y altas. A continuación, se mencionan los principales:

- Medios impresos
- Radio y televisión
- Reclutamiento online
- Redes sociales
- Grupos de intercambio virtuales

En la actualidad existen varias fuentes para reclutar al personal, una de las más utilizadas son las redes sociales adaptadas para este tipo de publicaciones. (Castro, 2016, p. 18)

El reclutamiento de personal es muy importante porque va a permitir a la empresa encontrar al candidato ideal para desempeñar un cargo, se procede a lanzar la oferta de empleo en distintos portales web, luego elegir los que cumplen con el perfil buscado, se descartan a los que no se ajustan y finalmente se elige a la persona que ocupara la vacante.

1.2.6.3 Reclutamiento interno

Son los candidatos potenciales en la plantilla de la empresa los que ocuparan los nuevos puestos a través de promociones o transferencias. (Castro P. , 2018, p. 115)

Este tipo de reclutamiento se lo realiza dentro de la empresa con el fin de encontrar al candidato acorde al perfil de trabajo requerido, el reclutamiento interno es más fácil porque la persona ya conoce la empresa y será más fácil el proceso de adaptación a su lugar de trabajo.

Ventajas

- Existe relaciones laborales y por ende se conoce sobre sobre la empresa y el colaborador
- El candidato ya conoce sobre el funcionamiento de la empresa
- Los colaboradores se sienten más seguros y comprometidos con los intereses a largo plazo
- Desarrollo de competitividad interna.

Desventajas

- Dificultad de encontrar al candidato idóneo dentro de la organización.
- Se puede generar problemas y falta de participación entre los trabajadores.
- Endogamia. Se evita que los colaboradores tengan vínculos amorosos o algo similar.

1.2.6.4 Reclutamiento externo

Salir al mercado a buscar y atraer candidatos que están disponibles u ocupados en otras empresas. (Castro P. , 2018, p. 116)

Ventajas

- Atrae a personas creativas y capaces de ayudar a resolver los problemas internos de la organización.
- Permite la aportación de nuevos talentos y habilidades.
- Aumenta el capital intelectual con experiencias más allá de la rutina actual.

Desventajas

- La duración de este reclutamiento externo suele ser superior que la interna y va variando en función del nivel jerárquico del puesto que se pretende cubrir.
- Suele ser menos confiable que el reclutamiento interno.
- Puede inferir en la motivación de los empleados internos.

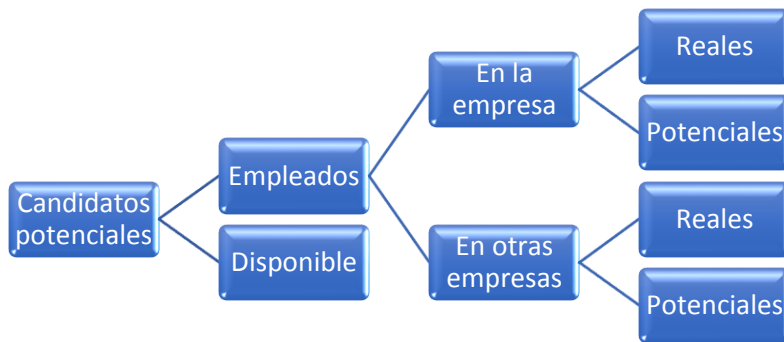


Figura 2-1. Tipos de reclutamiento

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

1.2.7 Selección de personal

Una vez reclutado el personal que cumpla los conocimientos y competencias que el puesto requiere, inicia el proceso de selección de personal. El cual está integrado por diferentes pasos o filtros que tienen como finalidad observar, estudiar, analizar y evaluar al candidato desde diferentes perspectivas, como su personalidad, formación académica, experiencia laboral y las aptitudes que tiene para desarrollarse. La cultura de la organización es similar, en el proceso para tomar la decisión de seleccionar al mejor candidato y del cual se espera tener un proceso de adaptación y desempeño (Sanchez M. , 2007, p. 184)

La selección del personal hace referencia a la selección del candidato idóneo para un determinado puesto, en este proceso se suele evaluar las cualidades y habilidades que posee para el puesto vacante. Además, la selección del personal es un sistema integrado por filtros en los cuales se evalúa, analiza y observa al candidato que cumple con todos los requerimientos como estudio, experiencia y habilidades para desempeñar un puesto de trabajo. La selección del personal se debe considerar como una de los subsistemas más importantes en talento humano ya que de este depende como este conformado la empresa, son quienes serán los responsables del desarrollo de actividades de una organización.

1.2.7.1 Fases en el proceso de selección de personal

El autor Ramos (2012) aporta que Cada organización puede adaptarse a los procesos de selección de personal de acuerdo con las necesidades de los puestos de trabajo.

Las fases del proceso de selección son muy importantes ya que permite realizar un correcto análisis de un puesto de trabajo dando a conocer cuales son sus responsabilidades, además atraer al personal potencialmente capacitado, seleccionarlo de acuerdo a sus estudios, habilidades y experiencia para finalmente incorporarlo a la empresa, así como se detalla:

Tabla 2-1: Fases del proceso de selección

FASE	PROCESO	DESCRIPCION
Fase 1	Análisis y descripción de los puestos de trabajo	Tiene que realizarse ´con mucha precisión. Se describirá las características del puesto de trabajo, relativos al desarrollo de su trabajo, jornada laboral, contratación y escala salarial
Fase 2	Reclutamiento	Buena elección de los medios y vías a través de los cuales vamos a reclutar
Fase 3	Selección	Se tiene que entrevistar a los candidatos preseleccionados para determinar las competencias y aptitudes.
Fase 4	Inducción	Realizadas las entrevistas y pruebas pertinentes a los candidatos preseleccionados, evaluamos que candidato podría ser el más idónea para cubrir el puesto en cuestión

Fuente: (Ramos, 2012, p. 20)

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

1.2.8 Inducción de personal

La etapa de inducción se genera cuando se contrata un empleado en la institución para adaptarle a su nuevo entorno de trabajo y a las responsabilidades del cargo, teniendo en cuenta las políticas de la empresa, fomentando el uso del equipo de protección personal, uniforme entre otros. (Castro P. , 2016, p. 333)

Cuando hay una buena inducción se genera las siguientes ventajas:

En cuanto a la empresa

- El trabajador se identifica con la empresa y los procedimientos de la misma
- Le hace sentir parte del grupo a la persona inducida.
- Toma en cuenta las responsabilidades de su puesto
- Acepta la autoridad
- Se compromete con los objetivos organizacionales.

En cuanto al puesto

- Permite que comprenda las tareas a realizar.
- Trabaja con mayor seguridad sus actividades
- Evita fricciones sobre la manera de ejecutar su trabajo

El proceso de inducción de personal es muy importante porque ayuda a la persona a que se adapte más rápidamente al nuevo trabajo, darle a conocer las responsabilidades y políticas que implica el puesto de trabajo.

1.2.9 Subsistema de formación y entrenamiento

La capacitación del personal en los diferentes elementos institucionales constituye un factor fundamental de la misma. Los integrantes de la empresa tienen que estar motivados por regenerar la información, renovar conocimientos, mejorar prácticas profesionales y laborales en función de la calidad (Palladino E, Palladino L., 1998, p. 100)

La capacitación es un proceso de desarrollar en los trabajadores, incrementar en la productividad y el logro de los objetivos de la organización. Tiene el propósito de influir en los componentes de los individuos para aumentar la productividad en su trabajo (Carrillo, 2015, pp. 1-25)

Es muy importante tener un personal capacitado ya que permitirá aprovechar los recursos técnicos y materiales de la empresa, además de tener un personal comprometido e identificado con los objetivos de la compañía.

1.2.9.1 Proceso de Capacitación

La capacitación es un proceso de enseñanza y aprendizaje que inicia con el diagnóstico de las necesidades de capacitación, el cual instituye un programa y se apoya de diferentes métodos para provocar en los empleados, nuevos y actuales, habilidades que necesitan para ejecutar sus labores de manera adecuada. (Velázquez, 2015, p. 107)

Beneficios para la empresa

- Facilita reclutamiento interno
- Ayuda a prevenir riesgos laborales
- Crea una mejor imagen de la empresa y eleva la moral del personal
- Proporciona al personal que se identifique con la compañía.

Beneficios para el individuo

- Fortalece la confianza y desarrollo personal en la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos
- Ayuda para lograr las metas individuales y comunicación intergrupales
- Mejora el sentido de progreso en el trabajo.

1.2.10 Subsistemas de Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o grupo ejecuta tareas. La evaluación del desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño. Aunque la evaluación es tan solo un componente de la administración del desempeño es vital tanto que refleja de una manera directa el plan estratégico de la organización. (Mondy, 2010, p. 239)

Es importante realizar una evaluación del desempeño para determinar si se están ejecutando de manera correcta las distintas tareas en la empresa y comprobar si se está cumplido con los objetivos organizacionales

1.2.10.1 La Responsabilidad de la Evaluación del Desempeño

De acuerdo con las políticas internas que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño se atribuye al gerente, al propio individuo y a su gerente, al equipo de trabajo, al área encargado de la administración del talento humano o a la comisión de evaluación del desempeño. (Montoya C. , 2009, p. 21)

1.2.10.2 Objetivos de la Evaluación del Desempeño

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases: (Chiavenato, 2011, p. 206)

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Permiten que los talentos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la formación de administración
- Ofrecer oportunidades y conocimientos de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos individuales.

1.2.10.3 Proceso de Evaluación del Desempeño

Es probable que un sistema de evaluación no logre atender con eficiencia todos los propósitos destacados: por consiguiente, la administración debe seleccionar las metas específicas que considere más importantes y que puedan alcanzar de manera realista. (Pérez, 2005, p. 94)

El proceso de evaluación de desempeño tiene el objetivo de medir el desempeño de cada integrante de empresa, tomando en cuenta las competencias que requiere el puesto de trabajo designado y el tiempo utilizado para cada actividad.

1.2.11 Marco Conceptual

1.2.11.1 Administración del talento humano

La gestión del talento humano es importante para las organizaciones empresariales, su impacto tiene alcance no sólo al interior de la organización. Es un fenómeno que se difunde en el ámbito social. Consiste en tener una amplia variedad de actividades mediante el análisis en el entorno competitivo de una empresa y el Diseño de puestos de trabajo. Esto para que la estrategia de una empresa pueda ser aplicada con éxito, el personal de una empresa es parte de los recursos o capital humanos. También, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. (Armijos B. , 2013, p. 58)

Al hablar de administración de recursos humanos se hace énfasis a un conjunto de estrategias realizadas con el fin de potenciar al talento humano y de optimizar los recursos que la organización posee.

1.2.11.2 Capital Intelectual

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas, tiene la finalidad de aumentar los colaboradores, mediante la administración y orientación en sus capacidades para la solución de problemas mediante la eficiencia. Sólo es posible gestionar el proceso y el espacio para la creación de conocimiento. (Osorio, 2003, p. 9)

El capital intelectual está conformado por los colaboradores de la empresa, representa al esfuerzo intelectual mediante conocimientos, experiencias y habilidades que una persona acumula al transcurso de su vida, personal y profesional incrementando su nivel intelectual y de destrezas, haciendo más valiosa cada día en la aplicación de sus actividades. (Sanchez M. , 2007, p. 87)

Haciendo énfasis en lo anterior acerca del capital humano, se considera que es un recurso primordial para la obtención del éxito económico y generar valor intangible a una empresa, por lo que genera beneficios a futuro.

1.2.11.3 Capital Humano

La teoría del capital humano permite formar al personal de dos maneras: La formación general, que es generada por el sistema educativo, formativo. Su portabilidad y su compra al trabajador. (Rodríguez, 2005, p. 85)

El capital humano se refiere al valor económico de las habilidades, comportamiento, actitudes, aptitudes y valores de todo el personal de la organización. Es importante tener un capital humano

contantemente capacitado ya que de esta manera se logrará obtener una ventaja competitiva, permitiendo a la empresa lograr sus metas y objetivos propuestos.

1.2.11.4 Departamento de talento humano

Es el primero en plantear acciones que permitan responder a las amenazas y aprovechar las oportunidades antes que sus competidores. (Talancón, 2007, p. 38)

El Departamento de Talento Humano esta direccionado a guiar a grupos de trabajo, de acuerdo con las capacidades que tiene cada uno de sus colaboradores. La gestión del recurso humano se constituye como un conjunto de acciones y medidas concretas para operar el área de Recursos Humanos y que tienen un efecto directo sobre las conductas, aptitudes y actitudes de las personas dentro del esquema organizacional. La dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas en un tiempo determinado. (Ramírez, 2015, p. 13)

En toda empresa, debe existir un departamento de recursos humanos para la planificación, organización y administración de las distintas tareas y actividades de los colaboradores de la empresa haciendo un enfoque en las aptitudes y actitudes de todo trabajador. El departamento de recursos humanos debe estar preparado para cualquier inconveniente y resolverlo, además aprovechar todas las oportunidades para lograr su metas y objetivos de la empresa. El departamento debe tener la suficiente autoridad para hacer cumplir las políticas de la empresa, no solo ser un departamento sino trabajar en conjunto con la organización.

1.2.11.5 Talento humano

Disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización. (Alles, 2011, p. 24)

Recursos humanos se origina en el área de economía política y ciencias sociales, para identificar a uno de los tres factores de producción. Durante muchos años se consideró como un recurso predecible y poco diferenciable. El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos. Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones. (Acosta G. , 2018, p. 4)

El área de recursos humanos es el encargado de coordinar, planificar y administrar todo lo referente a los recursos tanto físicos como humanos de la empresa con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

1.2.11.6 Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso especializado que se encarga de atraer candidatos que ostentes las competencias necesarias y que estén interesados en cubrir vacantes disponibles ofertadas por una institución. (Louffat, 2018, p. 53)

El proceso de reclutamiento atrae a futuros candidatos con potencial e idóneos para diferentes cargos que se vayan ofertando, para lo cual los encargados de este proceso utilizan algunas herramientas con test o entrevistas, lo promocionan en diferentes fuentes de empleo, con el fin de tener una amplia base de datos de candidatos para la organización.

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la Investigación

Diseño del Departamento de Talento Humano para la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar, tiene como enfoque de investigación los métodos cuantitativos; siendo que el enfoque cuantitativo se basa en los antecedentes históricos que contienen la empresa para su debido análisis. También, se podrá establecer un pronóstico de tendencia, en el que se considera como cambio gradual de una serie de factores dentro de un tiempo tales como los resultados obtenidos de los trabajadores.

2.2 Nivel de la investigación

El presente Diseño se está llevado a cabo con una investigación previa identificando nuevos problemas acontecidos, conceptos variables relacionados entre sí que son de vital importancia para la investigación con lo que está realizando, los cuales nos permite narrar los hechos como lo que está sucediendo, dentro del trabajo de investigación utilizaremos figuras, símbolos, imágenes entre otros que nos ayudaran a la obtención de información en el área para la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.

2.3 Diseño de la investigación

Dentro del Diseño se puede decir que es de tipo no experimental y cuantitativa ya que se va a trata de evidenciar, verificar, corroborar las falencias que tiene la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar por la falta de un Departamento de Talento Humano siempre y cuando se tome encuentra las responsabilidades de los trabajadores y empleadores.

2.3.1 *Según la manipulación de la variable independiente*

Propuesta de Diseño del Departamento de Talento Humano para la Empresa Pública de turismo de la Provincia Bolívar.

2.3.2 *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

- Investigación Transversal

Se define como un Diseño de Investigación Observacional e Individual que mide una o más características en un momento dado.

Mejorar las condiciones laborales y fortalecimiento de la organización

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 *Descriptivo*

La presente investigación fue de tipo descriptivo porque nos ayuda a recopilar información ya propuesta anteriormente y buscando información similar a la de este tema.

2.4.2 *Campo*

Se recabó información a través de cuestionario o encuestas que nos va permitir obtener datos que sea de relevancia para la investigación y la ayuda para la entidad pública.

2.5 Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1 *Población*

Una población es el grupo de todos los elementos que se proponen para obtener una medida característica. (Rodríguez J. J., 2015, p. 8)

La población está constituida por todos los trabajadores de la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.

2.5.2 *Muestra*

Es el subconjunto de la población integrado por las unidades muestrales seleccionada, la cual tiene dos niveles, aquella que se plantea obtener en el proyecto, y aquella que realmente fue seleccionada. (Rodríguez V. M., 2003, p. 15)

La muestra fue de 10 trabajadores de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar la cual va a ser encuestada para esta investigación.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 *Método inductivo*

El método inductivo, parte de la observación directa para luego hacer una serie de generalizaciones respecto a los fenómenos observados, lo que permite llegar a la formulación de leyes generales. La inducción es el método de las ciencias experimentales. Consiste en inferir que lo determinado en ciertas circunstancias se cumplirá siempre que presente las mismas condiciones. (Ruiz, 2012, p. 83)

Este método permite la observación de actividades particulares, su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando rasgos comunes de un grupo definidos para llegar a la conclusión de los aspectos que lo caracterizan y encontrar el problema real de la empresa.

2.6.2 Método deductivo

La deducción es una forma del razonamiento, mediante la cual se plantea un conocimiento general a otro menor nivel de generalidad. La deducción parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetivos y fenómenos de la realidad. (Dihigo, 2016, p. 67)

Este método permite analizar y evaluar los datos que se obtengan con la investigación para la creación del Departamento de Talento Humano.

2.6.2 Técnicas de investigación

2.6.2.1 Encuesta

La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por los cuales se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructurada previamente. (Limaylla, 2014, p. 11)

Fue aplicada al personal administrativo y operativos que labora en la Empresa de Turismo de la Provincia Bolívar, este medio permitió generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos en la presente investigación.

2.6.3 Instrumentos de investigación

2.6.3.1 cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregando las respuestas para describir la población que pertenece o contratar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés. (Meneses Julio, 2011, p. 9)

Al diseñar el cuestionario de preguntas, permitió obtener una contestación sencilla y rápida por parte de los actores. El cuestionario permite recopilar datos basados en una serie de preguntas que determinara una respuesta verídica para poder continuar con la investigación que se detalló anteriormente.

2.7 Hipótesis según el nivel o alcance de investigación

La creación del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar beneficiara a los trabajadores internos como externos de la empresa antes mencionada.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados

Análisis de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar

1. ¿Cree usted que si se implementa un Departamento de Talento Humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?

Tabla 1-3: Desarrollo Administrativo de la empresa

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

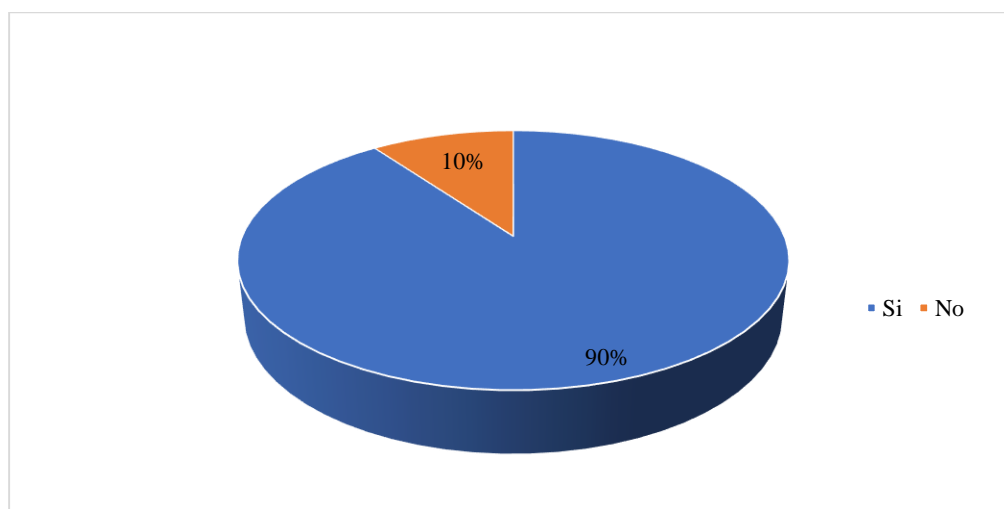


Gráfico 1-3. Tipos de reclutamiento

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 90% afirma que mejorará el desarrollo de la empresa se implementa un Departamento de Talento Humano, mientras que solo 1 persona que refleja el 10% piensa que no habrá desarrollo con dicha implementación.

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?

Tabla 2-3: Reclutamiento y Selección del Personal

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

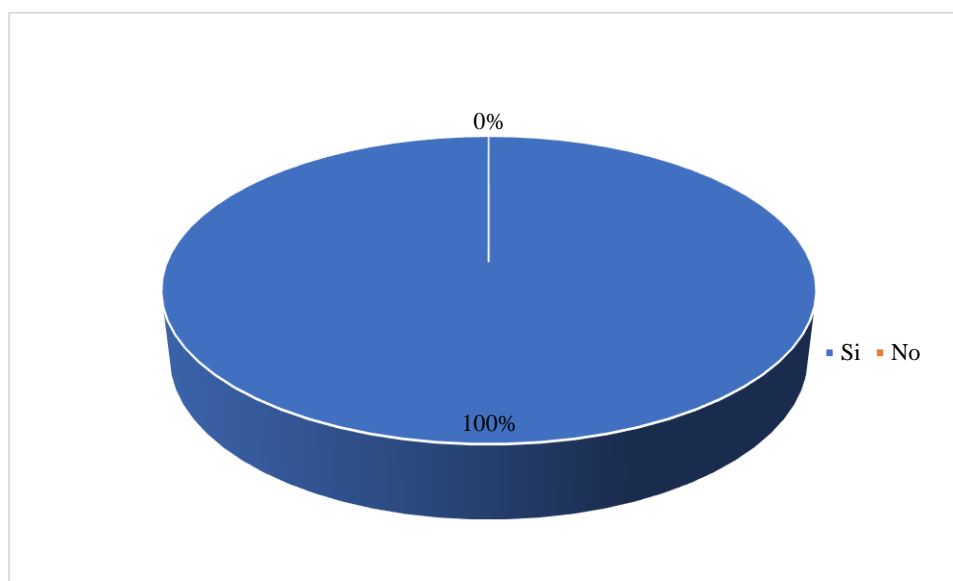


Gráfico 2-3. Reclutamiento y Selección del Personal

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 100% que en total son todos los trabajadores aseguran que es necesario llevar un proceso de reclutamiento y selección del personal.

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?

Tabla 3-3: Departamento Humano y su influencia en el desempeño del personal.

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si Totalmente	9	90%
Un poco	1	10%
No afecta	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

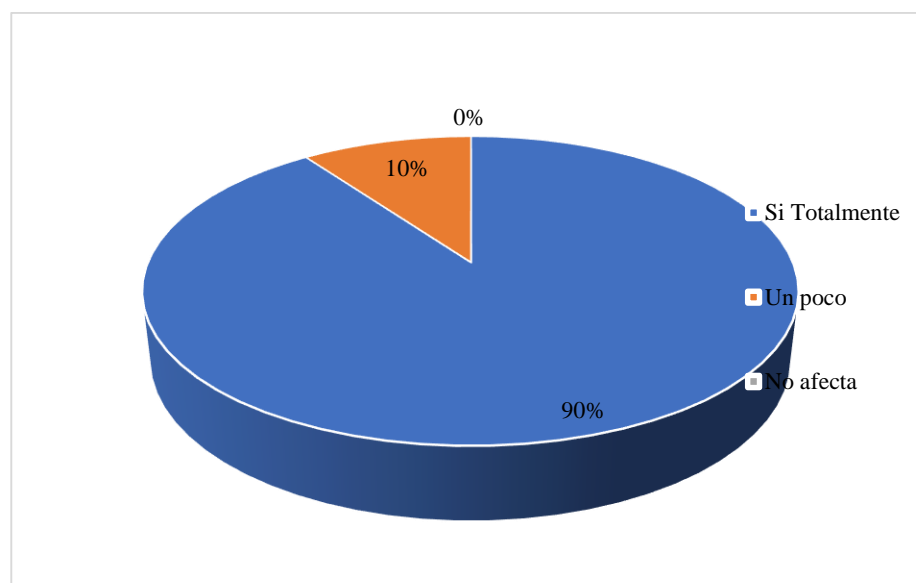


Gráfico 3-3. Departamento Humano y su influencia en el desempeño del personal.

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 90% afirma que un Departamento de Talento Humano tiene influencia acerca del desempeño del personal, mientras que solo 1 persona que refleja el 10% piensa que influye poco talento humano en el desempeño de los trabajadores, ninguna persona piensa que no influye talento humano en el desempeño de los trabajadores.

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?

Tabla 4-3: Departamento de Talento Humano

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

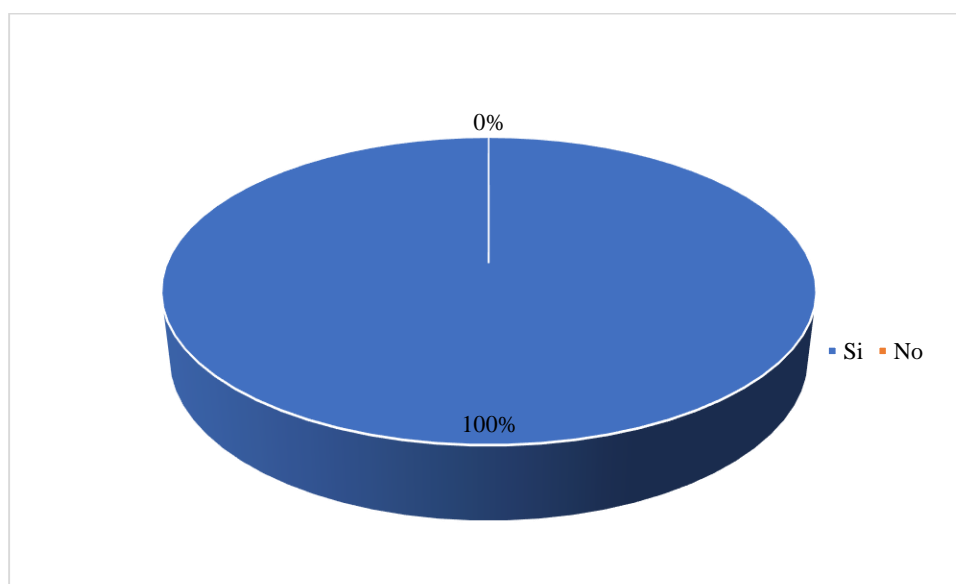


Gráfico 4-3. Departamento de Talento Humano.

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 100% que en total son todos los trabajadores aseguran que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

5. ¿Considera usted necesario el Diseño de las funciones para cada empleado?

Tabla 5-3: Diseño de Funciones para el personal

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

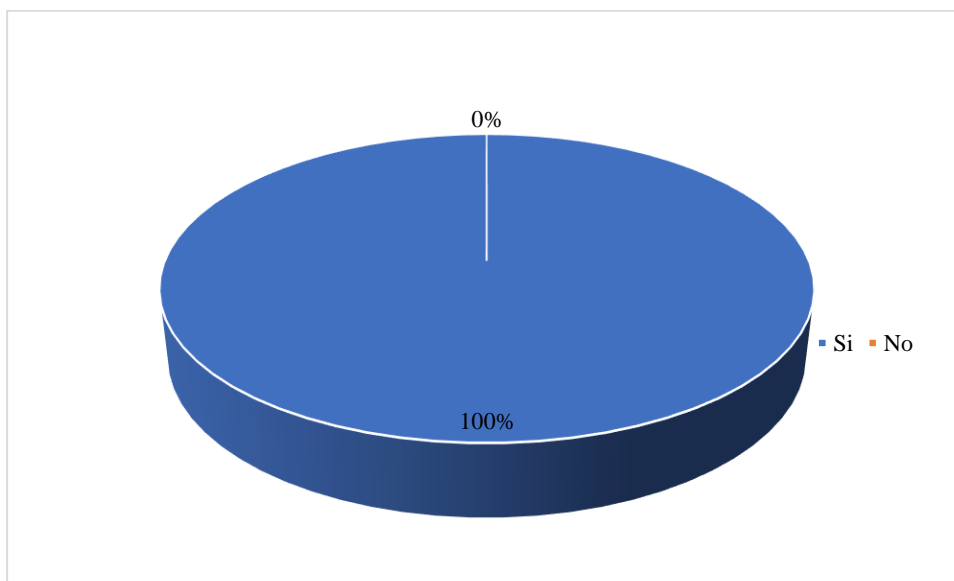


Gráfico 5-3. Diseño de Funciones para el personal

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 100% que en total son todos los trabajadores aseguran que es necesario el Diseño de funciones para el personal para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?

Tabla 6-3: Distribución de roles para optimizar procesos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

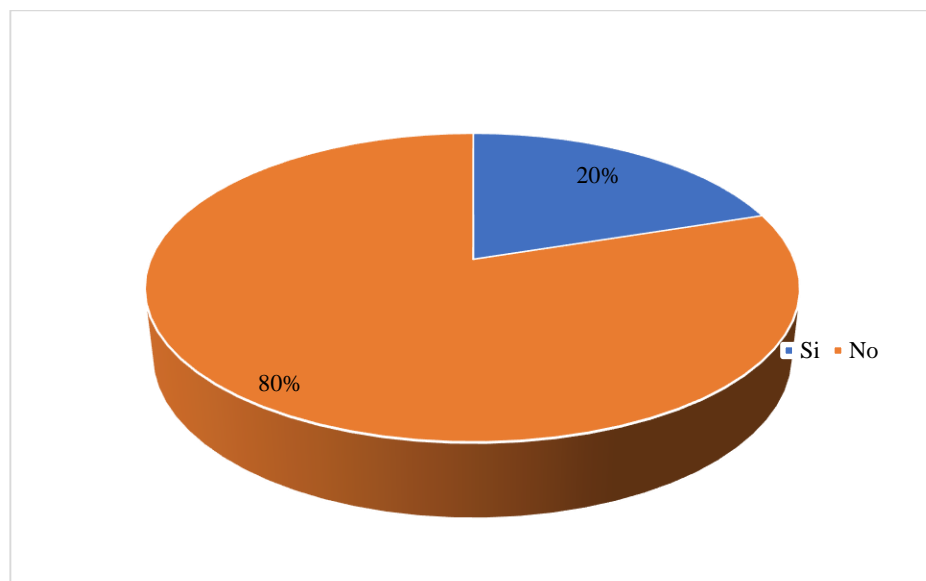


Gráfico 6-3. Distribución de roles para optimizar procesos

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 80% asegura de que no tienen bien distribuidos los roles en el personal, mientras que solo 2 personas que refleja el 20% afirma que si tienen bien distribuidos los roles dentro de la organización.

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los trabajadores?

Tabla 7-3: Estructura Organizacional

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si Totalmente	9	90%
Un poco	1	10%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

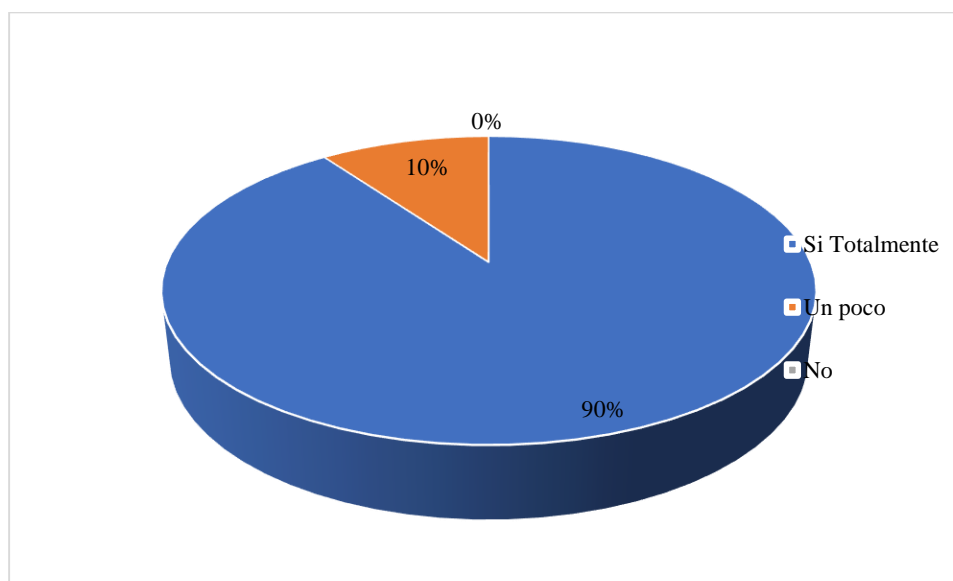


Gráfico 7-3. Estructura Organizacional

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 90% afirma que con el Diseño de la estructura organizacional habría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los trabajadores, mientras que solo 1 persona que refleja el 10% piensa que solo influye poco la estructura organizacional en el desempeño de los trabajadores.

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?

Tabla 8-3: Evaluación del desempeño del personal

Variable	Cantidad	Porcentaje
Trimestralmente	0	0%
Semestralmente	1	10%
Anualmente	0	0%
Nunca	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

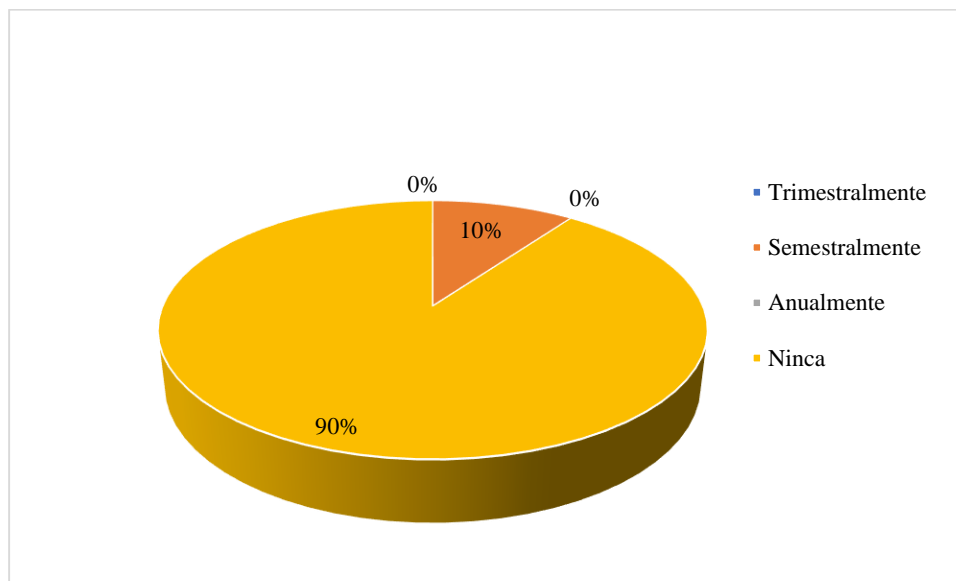


Gráfico 8-3. Evaluación del desempeño del personal

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 90% afirma que no existe una evaluación del desempeño del personal, mientras que solo 1 persona que refleja el 10% afirma que lo realizan semestralmente.

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Tabla 9-3: Motivación al personal

Variable	Cantidad	Porcentaje
Bonos por rendimientos	0	0%
Ascensos	0	0%
Aumento del sueldo	0	0%
Capacitación	0	0%
Regalos	0	0%
Ninguno	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

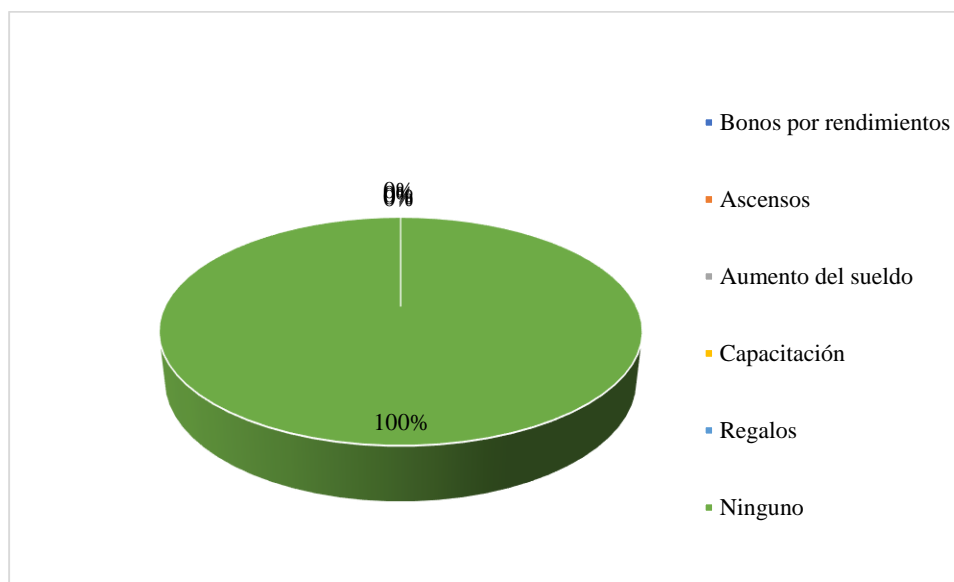


Gráfico 9-3. Motivación al personal

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 100% que en total son todos los trabajadores aseguran que no hay ningún tipo de motivación para el personal para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Tabla 10-3: Capacitación del personal

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

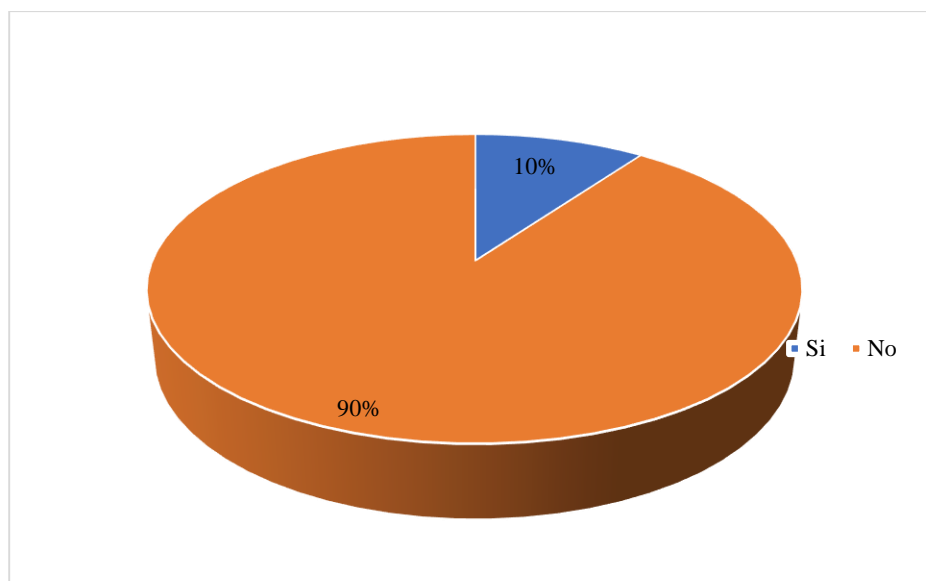


Gráfico 10-3. Capacitación del personal

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 90% afirma que existe capacitación del personal, mientras que solo 1 persona que refleja el 10% afirma que no recibe capacitaciones.

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Tabla 11-3: Implementación de una Estructura Organizacional

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si Totalmente	10	100%
Un Poco	0	0%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, 2021

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

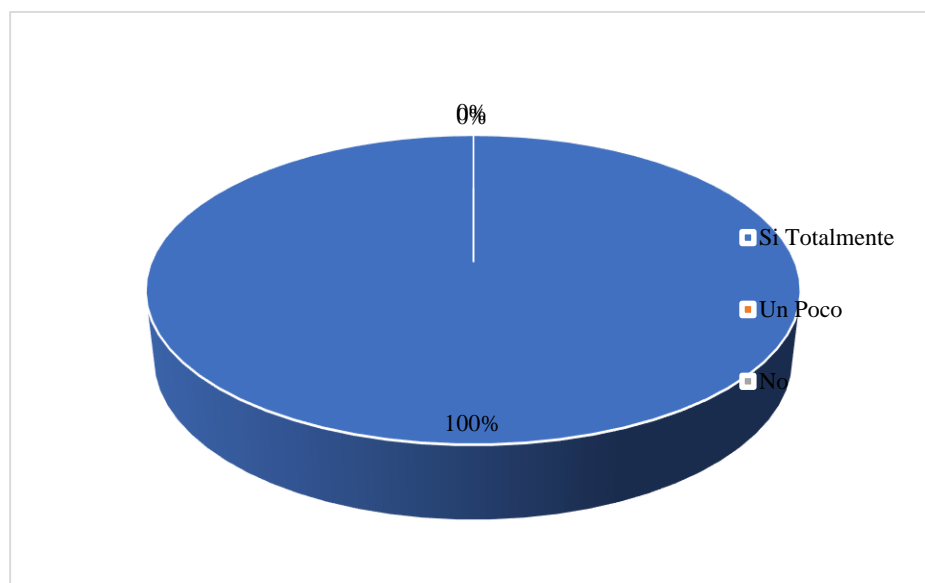


Gráfico 11-3. Implementación de una Estructura Organizacional

Realizado por: Kerly Huerta, 2021

Análisis de Resultados:

La encuesta realizada a 10 trabajadores de la empresa de Turismo de Bolívar arrojó que el 100% que la implementación de una Estructura Organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas.

3.2 Discusión de resultados

Para Villalpando (2014), la administración de recursos humanos influye en el trato de la fuerza laboral en las empresas, despierta muchas expectativas y retos. Son las actividades para lograr los objetivos de la organización, para concretar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, en cambio para Armijos, (2019) La administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y las evaluaciones de desempeño. Y para Alveiro (2019), la administración del recurso humano hace referencia a la teorización desde la visión empresarial administrativa, sin importar que esta sea pública o privada. Por ende, realiza la interpretación de las relaciones sociales mencionadas en las líneas anteriores, teorización que separe la administración de la empresa de la empresa misma. De este modo, otorga a la segunda existencia propia, y a decir de la escuela, justificación de su existencia autónoma y de la manera como se intenta sacar del escenario la existencia de más de un sujeto, desde sus muy particulares intereses, tiene opiniones que deben tomarse en cuenta.

Una vez visto lo que dicen varios autores sobre la administración de recursos humanos, se menciona que, esta es muy importante para el logro de objetivos y metas organizacionales, es importante la capacitación a los trabajadores para conseguir un mejor desempeño por parte del personal.

3.3 Propuesta

3.3.1 Título:

“Diseño del Departamento de Talento Humano para la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.”

3.3.2 Importancia de la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar.”

Es relevante, debido a que el Departamento de Talento Humano actualmente cumple una de las funciones más importantes para un funcionamiento correcto de una organización, el cual se encarga de administrar todos los Subsistemas de Talento Humano. El Departamento de Talento Humano realiza estrategias para conseguir colaboradores idóneos en cada puesto de trabajo, capacitados, motivados, y comprometidos al 100% con la organización, hoy en día ya no debería ser frecuente llamar recurso humano al Talento Humano.

3.3.3 Beneficios

En el momento que la propuesta de crear un Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar se la implemente empezara a traer varios beneficios a la empresa, ya que mejorará las condiciones de trabajo, se tendrá mejor repartido los roles de cada trabajador, y se motivara al personal continuamente, ayudando a lograr los objetivos y metas que se han planteado la Organización.

3.3.4 Misión del Departamento de Talento Humano

Trabajar en conjunto con todos los colaboradores de la Empresa para que se sienta un ambiente laboral armonioso y que el personal se sienta motivado, capacitado en las actividades que realiza, comprometidos con sus funciones que demanda cada puesto de trabajo, gestionando los procesos de selección, reclusión, e inducción del personal, permitiendo un enfoque al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

3.3.5 Visión del Departamento de Talento Humano

Contar en el año 2022 con Talento Humano capacitado y comprometido con la organización en las funciones que demande cada puesto o departamento al que pertenezca, por medio de un buen uso de los diferentes tipos de Subsistemas de Talento Humano que la empresa utilice, lo cual permita el cubrimiento de expectativas y necesidades que se vaya presentando en los trabajadores, logrando que la Empresa lidere el sector de turismo a nivel nacional.

3.3.6 *Objetivos del Departamento de Talento Humano*

- Realizar adecuadamente cada proceso y procedimiento para el desarrollo de los Subsistemas de Talento Humano.
- Reorganizar las tareas, funciones y actividades de cada trabajador de la Empresa.
- Incorporar, inducir, capacitar, mantener, retener y motivar al personal idóneo en una Empresa.
- Desarrollar una evaluación de forma periódica al Talento Humano.
- Aumentar la Seguridad y Salud ocupacional en el entorno laboral de la empresa.
- Mantener capacitado y motivado a los colaboradores

3.3.7 *Organigrama Actual*

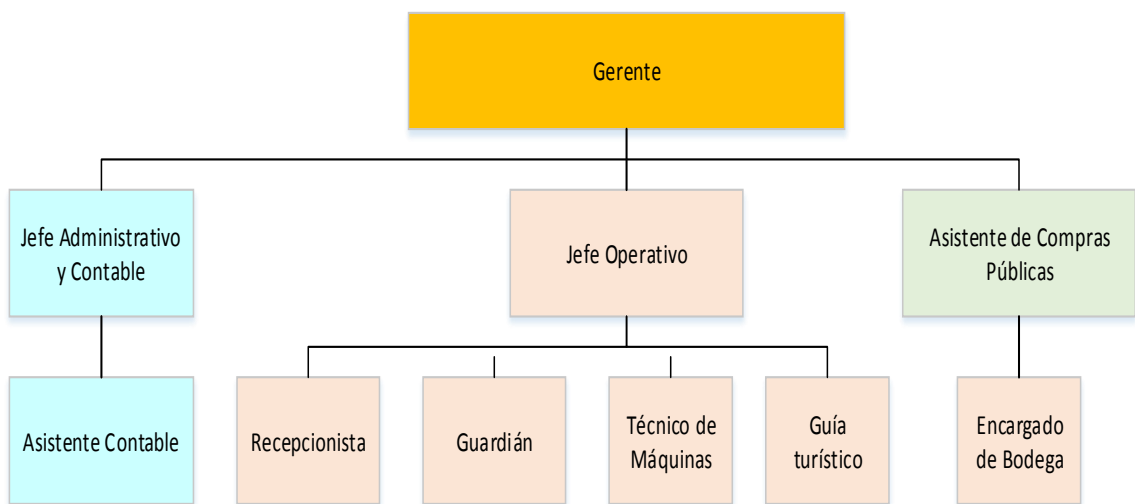


Gráfico 12-3: Organigrama Actual.

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.8 Organigrama Propuesto

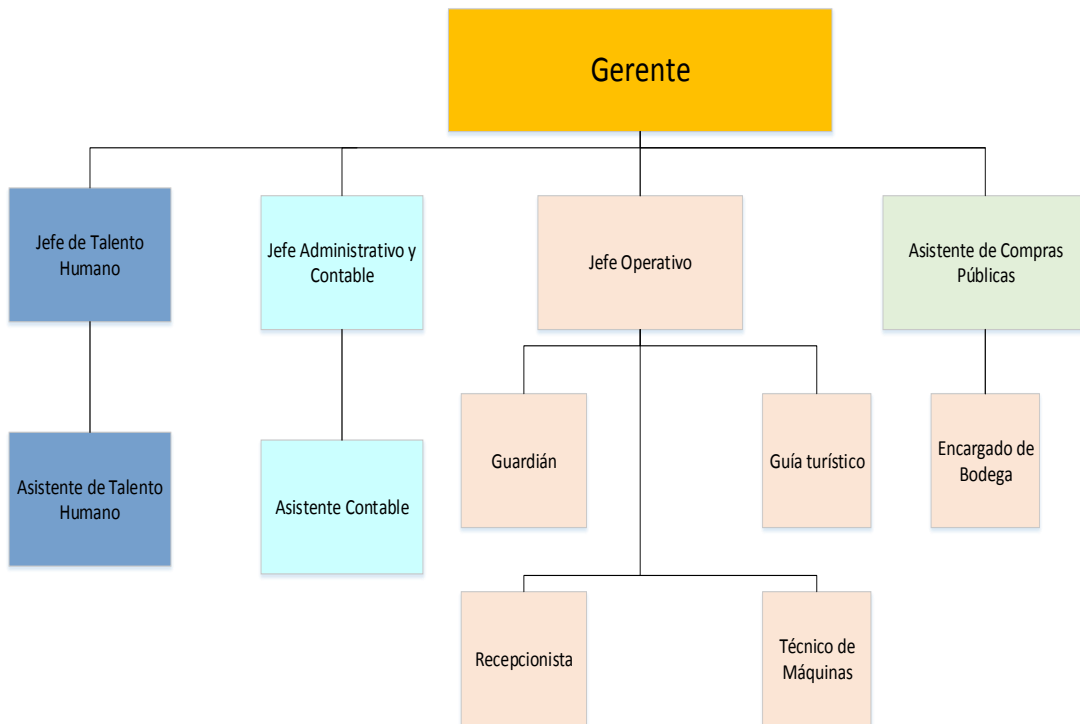


Gráfico 13-3: Organigrama Propuesto.

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.9 Análisis FODA de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

Tabla 12-3: Análisis FODA de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Diversidad en paquetes turísticos. Reconocimiento en toda la provincia de Bolívar Buena relación con medios de comunicación Posee gran variedad de lugares turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> No posee una estructura organizacional definida. Falta de comunicación entre departamentos. Carecen de un plan estratégico. Cambio constante del personal Falta de capacitación constante a los empleados.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de diferentes GADS parroquiales y provinciales Alianzas estratégicas con agencias de viajes. 	<ul style="list-style-type: none"> Emergencia sanitaria del país Repercusión económica de Ecuador

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.10 Manual de descripción de funciones

Tabla 13-3: Manual de funciones del Jefe de Talento Humano

Empresa Pública de Turismo de Bolívar		
Nombre del Cargo:	Jefe de Recursos Humanos	
Dependencia:	Talento Humano	
Número de colaboradores:	1	
Resumen del Cargo		
El Jefe de talento humano es el encargado de reclutar al personal idóneo para la empresa, realizar sistemas de compensaciones, listados de nómina, capacitación y retroalimentación al nuevo personal, organización y planificación junto a gerencia.		
Requisitos Mínimos		
Educación:	Título Universitario en Administración de empresas, Psicología Industrial o Talento Humano.	
Habilidades:	Trabajo en equipo, manejo de sistemas de incentivos, manejo de la información, manejo de sistemas informáticos, pagos de nómina, reclutamiento del personal, pensamiento crítico, gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación, liderazgo y Organización, Iniciativa e Intuición y Capacidad de Planificar.	
Experiencia:	Experiencia reclutando en empresas por lo menos 3 años	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> · Proveer de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas. · Coordinar y supervisar el normal funcionamiento y el mantenimiento de los equipos de la empresa. · Verificar el cumplimiento de las actividades del personal. · Reclutar, Capacitar, al personal antiguo y nuevo. · Manejo del personal. · Crear estrategias para un cumplimiento más eficaz de los objetivos organizacionales. · Analizar informes de los departamentos para tomar decisiones acerca de oportunidades de negocios. · Mantener informados a los empleados acerca de distintos cambios que se puedan dar en la empresa. · Autorizar el uso de recursos monetarios en situaciones fortuitas o de fuerza mayor. · Delegar responsabilidades en caso de ausencia de personal, según el perfil. · Creación de planes y propuestas de mejora hacia las diferentes áreas e involucrarlos en los departamentos para alcanzar objetivos comunes. · Toma de decisiones acerca de aprobación o coordinación de los procesos de la empresa en los diferentes departamentos. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

Tabla 14-3: Manual de funciones del Asistente de Talento Humano

Empresa Pública de Turismo de Bolívar		
Nombre del Cargo:	Asistente de Recursos Humanos	
Dependencia:	Talento Humano	
Número de colaboradores:	1	
Resumen del Cargo		
El Asistente de recursos humanos es el encargado de dar apoyo al jefe de talento humano en todas las actividades afines al cargo.		
Requisitos Mínimos		
Educación:	Título Universitario en Administración de empresas, Psicología Industrial o Talento Humano.	
Habilidades:	Trabajo en equipo, manejo de sistemas de incentivos, manejo de la información, manejo del personal, sistemas informáticos, pagos de nómina, reclutamiento del personal,	
Experiencia:	Experiencia reclutando en empresas por lo menos 3 años	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> . Apoyo en el proceso de reclutamiento, Capacitación al personal antiguo y nuevo. · Crear estrategias para un cumplimiento más eficaz de los objetivos organizacionales. · Analizar informes de los departamentos para tomar decisiones acerca de oportunidades de negocios. · Mantener informados a los empleados acerca de distintos cambios que se puedan dar en la empresa. · Apoyo en la documentación. .apoyo en los sistemas de incentivos y registros de nomina 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.11 Políticas del Departamento de Talento Humano

El Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar se convierte en un elemento principal para el desarrollo de las actividades/funciones.

Políticas

El Departamento de Talento Humano se encarga de realizar el proceso de contratación de personal. Además, es el que genera permisos o planea las vacaciones de las trabajadoras con previa revisión del Sub-Gerente de la empresa.

Debe conservar un comportamiento ético moral dentro y fuera de la organización.

Debe cumplir con el horario de entrada y salida de acuerdo al contrato establecido por ambas partes el contratante y el contratado. Realizar la selección y el reclutamiento del personal cuando haga falta personal en la empresa. Evaluar al personal el desempeño de forma periódica. Realizar reuniones mensualmente o cuando sea necesario con los Jefes de cada departamento para ir observando los resultados del cumplimiento de los objetivos institucionales. Mantener actualizado el manual de funciones. Planear un sistema de motivación e incentivos. Supervisar que el personal cumpla con sus funciones. Capacitar al personal cuando sea necesario. Fomentar la práctica de valores entre los colaboradores de la organización.

3.3.12 Subsistemas de Talento Humano

3.3.12.1 Reclutamiento

Requerimiento

- Determinar lo que necesita Talento Humano
- Fijar el perfil mínimo para cada puesto

Reclutamiento Interno

- Revisar en nómina si hay algún candidato dentro de la empresa que se asemeje con el perfil vacante

Requerimiento Externo

- Considerar que no exista en nómina dentro de la empresa un perfil que se asemeje con el perfil vacante.
- Formalizar una convocatoria externa por diferentes fuentes de empleo.

3.3.13 Flujograma del proceso de reclutamiento para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar

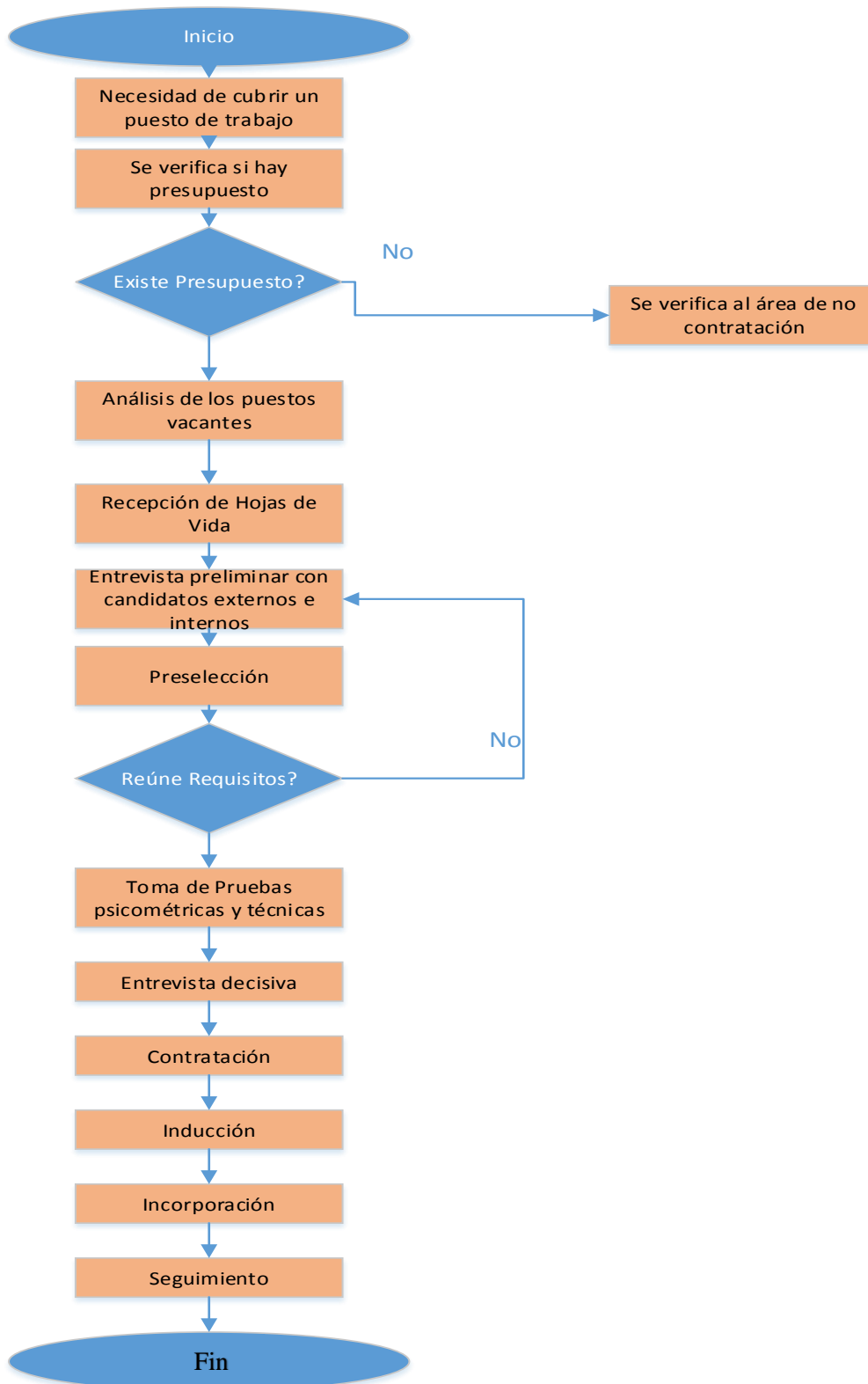


Gráfico 14-3: Reclutamiento para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.13.1 Selección

Es un procedimiento que la empresa debe desarrollar para escoger un candidato en el proceso de reclutamiento

Políticas:

- Una selección de los candidatos se debe ejecutar a través de toma de pruebas tanto psicológicas como psicométricas
- Se verificará la información en caso de que esta sea falsa serán descalificados los candidatos
- Se realizará una entrevista telefónica y una presencial, con el fin de obtener más información del postulante.

Procedimiento:

- Verificar la documentación del postulante
- Ingresar el CV del candidato en la base de datos de Empresa Pública de Turismo de Bolívar.
- Contactar con las personas aptas para la vacante disponible
- Excluir a los postulantes que no cumplan con los requisitos
- Tomar pruebas psicométricas y técnicas a todos los candidatos preseleccionados
- A los tres mejores puntuados se les llamara para la entrevista final con el gerente
- Contactar con el candidato seleccionado



Gráfico 15-3: Proceso de selección

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

- **Pruebas técnicas:** Se mide los conocimientos acerca del puesto.
- **Test psicométricos:** Se mide el comportamiento del postulante, para prever comportamiento futuro.
- **Entrevista:** Son preguntas abiertas que se las realiza al postulante para conocerle un poco más.

3.3.13.2 Planificación de talento humano

La Empresa Pública de Turismo de Bolívar, la planificación del talento humano mediante el uso de normas, técnicas, procedimientos orientados a garantizar la calidad y cantidad de talento humano conforme a la estructura organizacional de la organización

3.3.13.3 Análisis de cargo y descripción de cargos

- **Análisis de cargos:** se determina los requisitos y se otorga responsabilidades que requiere el cargo, con el fin de obtener un desempeño adecuado en los trabajadores.
- **Descripción de cargos:** es la descripción detallada de las responsabilidades y funciones que debe desempeñar el trabajador en su puesto de trabajo.

Requisitos intelectuales:

- Experiencia
- Creatividad
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Educación

Requisitos físicos:

- Habilidades
- Responsabilidad
- Destrezas

Para valorar un puesto se debe tener en cuenta los siguiente:

- Las Competencias individuales
- La Complejidad de puesto
- La Responsabilidad que demanda.

3.3.13.4 Sistemas de Compensación (administración de salario)

- Bonos por mejor desempeño.
- Incrementar el sueldo en base a la escala salarial.

- Desarrollar diferentes políticas de incentivos
- Procurar que el trabajador gane un sueldo según su cargo más los beneficios de la ley

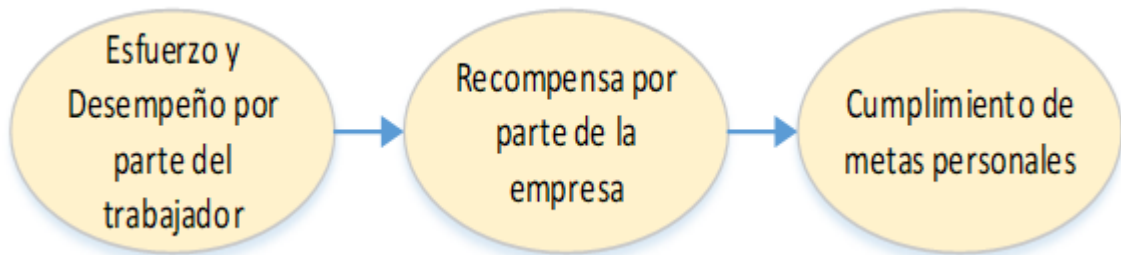


Figura 1-3: Relaciones del proceso de Sistemas de compensación.

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.13.5 *Contratación*

- Toda persona contratada por la empresa Pública de turismo firmara un contrato de acuerdo al reglamento de la organización.
- Desde el primer día que ingresen a la empresa se les otorgara todos los beneficios de la ley
- La duración de trabajo será determinada por la administración de la empresa.
- Se le dará todas las capacitaciones necesarias desde el primer día que ingrese.
- Tendrá un tiempo de prueba determinado por la administración de la empresa.

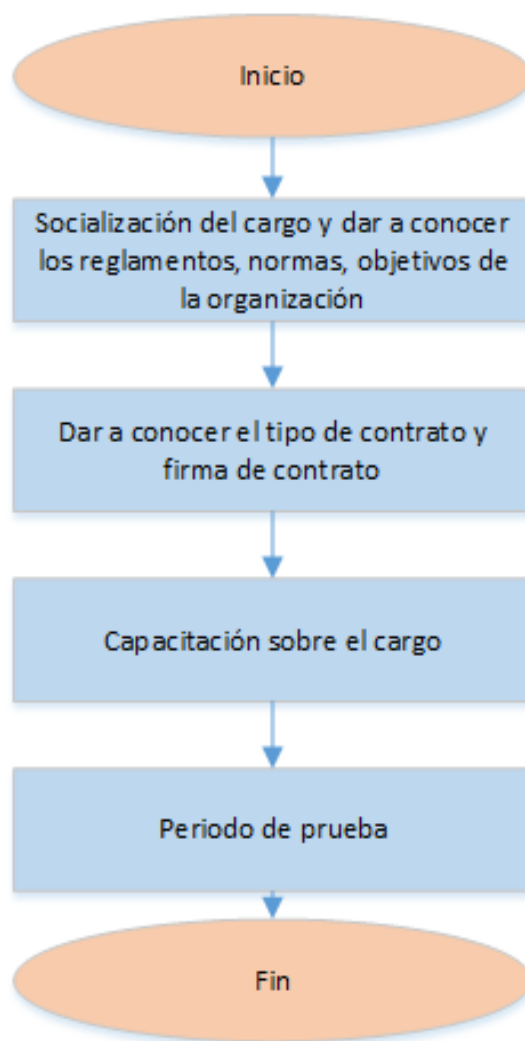


Gráfico 16-3: Proceso de contratación

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.13.6 *Inducción*

- El Encargado del departamento se encarga de presentar a los nuevos trabajadores a la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.
- También debe presentar a los jefes inmediatos y sus compañeros de trabajo.
- Se debe entregar documentos o formatos que va a utilizar en su puesto de trabajo.
- El Encargado de talento humano se encarga de evaluar al personal periódicamente.

3.3.13.7 *Evaluación de desempeño*

- Proveer al personal de la empresa de turismo características del proceso de evaluación de desempeño antes de aplicarla.
- Planificar un plan de evaluación del desempeño e informar al gerente de la empresa
- Incentivar al trabajador con mejor desempeño laboral.

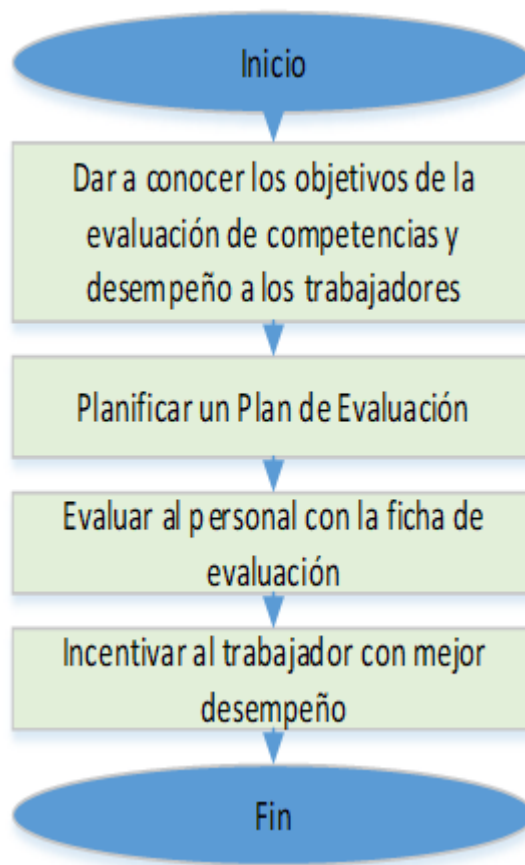


Gráfico 17-3: Proceso de evaluación de Competencias y Desempeño

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.14 Ficha de evaluación de competencias y desempeño del personal de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar

La ficha de evaluación de competencias y desempeño es una herramienta muy indispensable en una empresa, porque permite conocer como están desempeñando los trabajadores dentro de su entorno de trabajo y a su vez nos sirve para saber la falencia de los trabajadores y realizar estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores pasos que se debe seguir:

- Detallar los aspectos a evaluar.
- Realizar un rango de calificaciones.
- Realizar las evaluaciones a los trabajadores.
- Comparar los resultados de los trabajadores.
- Capacitar al personal con bajo desempeño.
- Dar seguimiento a todos los trabajadores en sus tareas.

Tabla 15-3: Ficha de Evaluación de Competencias y Desempeño del Personal de la Empresa Pública de Turismo de Bolívar.

FICHA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE BOLÍVAR				
Nombre del trabajador:				
Cargo:				
Fecha de Evaluación:				
INICIATIVA				
Aspectos a Evaluar	Puntuación			
	1	2	3	4
¿El colaborador es puntual en su jornada laboral?				
¿El colaborador cumple con sus obligaciones?				
¿Está disponible en los horarios determinados?				
¿El colaborador toma iniciativa y logra ejecutar tareas más allá de lo asignado?				
¿Se dispone a resolver cuestiones con agilidad, apenas son presentadas en sus actividades?				
¿Requiere la orientación del gerente/líder para ejecutar tareas simples?				
Trabajo de equipo				
¿Tiene habilidad para trabajar en equipo?				
¿Aporta con soluciones para problemas comunes con los demás miembros del equipo?				
¿Participa proactivamente en la solución de algún problema presentado durante su jornada laboral?				
¿Logra operar de forma satisfactoria las herramientas de la empresa?				
Comunicación y Empatía				
¿El colaborador se comunica de forma clara con el equipo y directivos?				
¿Sabe ejercer su capacidad de escucha?				
¿El colaborador ejercita la empatía en el ambiente de trabajo?				
Gestión del tiempo				
¿El colaborador logra administrar su tiempo de forma eficiente?				
¿Sabe utilizar herramientas para optimizar su gestión del tiempo?				
¿Logra cumplir plazos?				
Características comportamentales				
Equilibrio emocional				
Automotivación				
Organización				
Habilidades de gestión y liderazgo				
¿Logra movilizar al equipo hacia un objetivo común?				
¿Logra delegar tareas?				
¿Es capaz de dar/recibir feedbacks?				
Orientación hacia los resultados				
¿Busca otras formas eficaces y eficientes al momento de realizar tareas?				
¿Trabaja enfocado en las metas y objetivos de la empresa?				
¿Busca superar e ir mejorando sus propios resultados?				
Total de puntos				

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.15 Capacitación

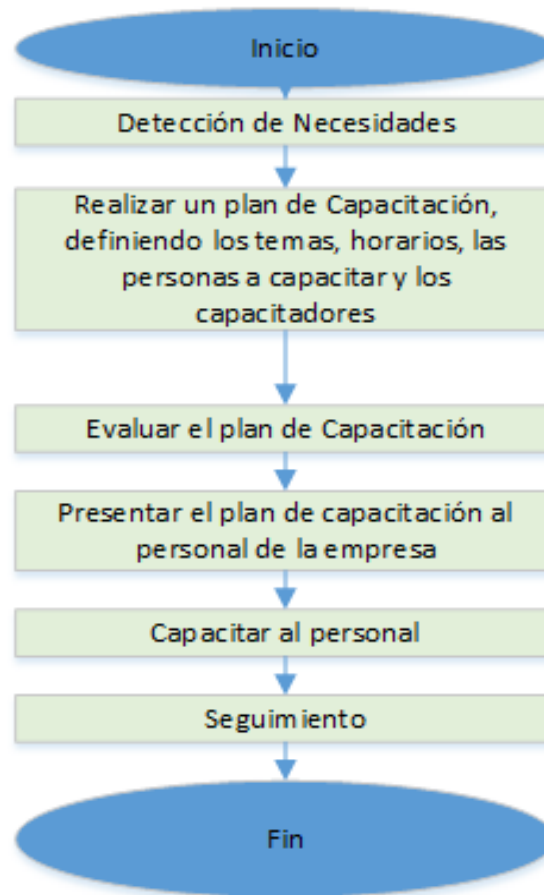


Gráfico 18-3: Proceso de Capacitación

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

Para el proceso de capacitación primero se debe medir el desempeño de los trabajadores y detectar las necesidades que tienen con respecto a su puesto de trabajo, para desarrollar un plan de capacitación con los horarios, los temas, los capacitadores y las personas a capacitar, finalmente se socializa el plan de capacitación, se capacita al personal y se da seguimiento.

3.3.16 Recursos físicos, financieros y muebles-equipos de oficina.

Recursos físicos

Los recursos físicos necesarios para la implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar son:

- Una oficina para el Departamento de Talento Humano
- Estaciones de trabajo tipo Gerencial

Sillas giratorias

- 2 Computadoras
- 1 Impresora copiadora

Resmas de hojas, esferos, cuadernillos

- 2 Teléfonos
- Archivadores

Recursos financieros y muebles-equipos de oficina

Tabla 16-3: Recursos financieros

Cant.	Descripción	C. Unitario	C. Total
Muebles y enseres			
2	Estaciones de trabajo tipo gerencial con base metal 175 x 140	300,00	600,00
1	Sillas giratoria tipo gerencial color negro reclinable	175,00	175,00
3	Silla normal	70	210,00
2	Escritorios	100	200,00
2	Archivador de 4 gavetas con seguridad	150,00	300,00
4	Resmas de papel de 500 hojas	2,65	10,60
5	Esferos	0,40	2,00
5	Cuadernillos	1,25	6,25
Total de muebles y enseres			\$1503,85
Equipos de oficina			
2	Teléfono	60,00	120,00
Total de equipo de oficina			\$ 120,00
Equipo de computo			
2	Computadoras	450,00	900,00
1	Impresora (Epson L355 multifunción impresora, copiadora, escáner.)	315,00	315,00
Total de equipo de computo			\$ 1215,00
Subtotal			2 838,85
Imprevistos 350			350,00
Total			\$ 3188,85

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

Sueldos y salarios

El presupuesto para generar los pagos de sueldos y salarios al Jefe del Departamento de Talento Humano y su Asistente en la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar es de \$ 16 088,00 dólares anuales y \$1 340,67 mensuales.

Tabla 17-3: Sueldo para el personal de Talento Humano.

Sueldo para el personal de Talento Humano						
Puesto	Sueldo Básico Unificado	Sueldo Anual	Décimo Tercero (Bono Navideño)	Décimo Cuarto (Bono Escolar)	Aporte al IESS 11,15 % Aporte Patronal	Valor anual
Jefe de Talento Humano	\$ 600,00	\$ 7 200	\$ 600,00	\$ 375,00	\$ 802,80	\$ 9 577,80
Asistente de Talento Humano	\$ 450,00	\$ 5400	\$ 450,00	\$ 375,00	\$ 602,10	\$ 6 827,10
Total						\$ 16 088,00

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

3.3.17 Diagrama de Gantt para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar

Tabla 18-3: Diagrama de Gantt para la Empresa Pública de Turismo de Bolívar

Actividad	Duración (t)																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	17	18	19
Creación de Objetivos, misión y visión para la empresa	█	█	█	█	█																	
Diseño de los puestos de trabajo						█	█	█	█	█	█											
Determinación de necesidad de reclutar nuevo personal												█	█									
Evaluación de competencias y del desempeño de los empleados														█	█	█	█					
Ejecución del Sistema de Compensaciones																		█	█			
Capacitación al personal																				█	█	█

Elaborado por: Kerly Huerta (2021)

CONCLUSIONES

- Un Departamento de Talento Humano es muy importante para una organización porque permite reclutar y seleccionar al personal idóneo para una empresa, y se encarga de capacitar al personal e ir motivando paulatinamente con el fin de lograr los objetivos organizacionales.
- Toda organización debe dar un enfoque especial al talento humano que posee, considerando que es un elemento principal para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
- En la Empresa Pública de Turismo de Bolívar, no se encuentra bien desarrollado la gestión del talento humano, debido a que no existe un Departamento de Talento Humano, al diagnosticar el talento humano se ha podido observar que el personal no tiene bien claro su rol dentro de la organización, y que no existe una estructura bien organizada, lo cual provoca que los trabajadores no puedan ser evaluados sus desempeños e ir mejorando el desarrollo del personal.
- El departamento de talento dentro de la empresa de Turismo de Bolívar será el encargado de ayudar a mejorar el ambiente laboral de la empresa, motivar al personal periódicamente, capacitar al personal, reclutar talento humano idóneo, planear estrategias, elaborar planes de desarrollo para su personal, todo esto con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.
- Es significativo el entorno del trabajo, también conocido como ambiente laboral, ya que este promueve que los trabajadores tengan un mejor desempeño de sus funciones, por ese motivo se debe ubicar a la persona adecuada en el puesto requerido, brindando todas las herramientas necesarias y condiciones para que pueda desarrollar sus tareas de una manera eficiente.

RECOMENDACIONES

- Para una buena selección del personal se debe conocer bien las destrezas, habilidades y conocimientos que el futuro candidato posee, que puede generar un mejor aprovechamiento y beneficios a la organización.
- La empresa pública de turismo debería desarrollar una cultura organizacional donde participen todos los trabajadores de la organización, con el fin de dar a conocer su misión, visión, objetivos y metas organizacionales, y así mejorar la comunicación entre todos los que conforman la empresa.
- Si bien por motivos de la pandemia no ha sido necesario contratar nuevo talento humano, pero si es necesario mejorar la cultura organizacional, y a futuro poder reclutar al personal idóneo para la empresa.
- Es indispensable que dentro de una organización exista un sistema de compensaciones, para mantener al personal motivado, y su desempeño vaya mejorando periódicamente, y también es importante capacitar al personal de forma paulatina que de igual manera aporta al desempeño del trabajador.
- Un buen ambiente laboral permitirá que los trabajadores desarrollen de mejor manera sus actividades, manteniendo un buen desempeño en sus tareas, con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos y metas organizacional.

GLOSARIO

Administración de recursos humanos: Consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño. (Villalpando, 2014, p. 3)

Ambiente laboral: Es un conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida. (Alvarez, 2012, p. 29)

Análisis del puesto: Es un proceso sistemático para reunir información que se utilizara para tomar decisiones respecto a los puestos e identifica las tareas, las obligaciones y las responsabilidades de un puesto particular. (Ramirez, 2019, p. 26)

Capacitar: Es el derecho constitucional que se establece a favor de los trabajadores con el fin de elevar su nivel de vida y productividad. (Bouzas J, 2019, p. 86)

Capital humano: Conocimiento, habilidades y capacidades de las personas que tienen un valor económico para la organización. (Bohlander, 2013, p. 764)

Control: Se refiere a los diferentes medios que permiten comparar los resultados reales con los estimados. (Espinosa, 2014, p. 179)

Cultura de trabajo: Orden sociocultural basado en la centralidad del trabajo en la vida social y personal. (Ribas, 2013, p. 345)

Diseño de puestos: Es la consecuencia del análisis de puestos que los mejora por medio de consideraciones tecnológicas y humanas que tienen el propósito de aumentar la eficiencia de la organización y la satisfacción del empleado de trabajo (Bohlander, 2013, p. 776)

Eficacia: Es la capacidad y habilidad para lograr determinados objetivos y metas. (Gonzales, 2015, p. 334)

Eficiencia: Es la capacidad para alcanzar tanto objetivos como metas con menor inversión de tiempo, esfuerzo y recursos (Gonzales, 2015, p. 334)

Estrategia: Arte de dirigir operaciones. Forma de actuar ante determinada situación. (Guerrero Claudio, 2015, p. 148)

Habilidades: Es una capacidad para realizar una actividad de una manera adecuada. (Espinosa, 2014, p. 171)

Metas Organizacionales: Son objetivos o fines de la organización que se propone alcanzarlos a corto, mediano o largo plazo. (Gonzales, 2015, p. 336)

Motivación: Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los lleve a cumplir con la meta deseada. (Gonzales A. , 2014, p. 112)

Planificación: Es un proceso continuo de previsión de recursos humanos y de servicios necesarios para conseguir los objetivos determinados. (Vèrtice, 2008, p. 10)

Procedimiento: Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguir en la realización de un trabajo repetido (Delgado M. , 2015, p. 83)

Puesto: Tarea o grupo de tareas desempeñadas como parte rutinaria de un trabajo, por lo general a cambio de dinero. (Bohlander, 2013, p. 771)

Reclutamiento de personal: Es el proceso para atraer a los candidatos potenciales de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas para ocupar un puesto vacante. (Sanchez E. F., 2013, p. 92)

Recursos humanos: Se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización. (Villalpando, 2014, p. 3)

Rol laboral: Patrón de comportamiento normal y socialmente esperable en la actuación profesional de una persona en su puesto de trabajo. (Ribas, 2013, p. 349)

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, G. (2018). Talento Humano. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>
- Actualícese. (27 de febrero de 2017). actualicese.com. Recuperado el 25 de noviembre de 2020, de Factores de riesgos laborales: seguridad y salud en el trabajo: <https://actualicese.com/factores-de-riesgos-laborales-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Agudelo, M. (2017). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de Calidad y Competitividad Organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Albán, M. (2017). Memoria de la experiencia de Gestión de Talento Humano. Unibersidad casa Grande. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1244/1/Tesis1373ALBm.pdf>
- Alles, M. A. (2011). Direccion de terminos de Recursos Humanos. Buenos Aires: Wdiciones Granica.
- Alveiro, C. (2019). Human Management: an Organizational Strategic Partne. Colombia : IURE Editores. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357943291005/html/index.html>
- Alveiro, C. (2019). Human Management: an Organizational Strategic Partne. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357943291005/html/index.html>
- Alvarez, F. (2012). Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo. Bogota: Ediciones de la U.
- Antoine, S. (2020). Diagnóstico y propuesta de mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la reducción del nivel de accidentabilidad en el área de operaciones de un operador logístico, Arequipa 2019. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería y Computación. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16401/1/ANTOINE_DIAZ_SYL_DIA.pdf
- ARL –AXA COLPATRIA. (01 de agosto de 2016). asesoriavirtualaxacolpatria.co. Obtenido de Gestión del riesgo ocupacional: https://asesoriavirtualaxacolpatria.co/axafiles/gestor_contenidos/Gestion_del_riesgo_ocupacional_539_2016_08_01_15_21_09.pdf
- ARL-AXA Colpatria. (01 de agosto de 2016). asesoriavirtualaxacolpatria.co. Obtenido de Gestión del riesgo ocupacional:

https://asesoriavirtualaxacolpatria.co/axafiles/gestor_contenidos/Gestion_del_riesgo_ocupacional_539_2016_08_01_15_21_09.pdf

- Armijos, B. (2013). *Administración de recursos humanos* (16a ed). Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Armijos, F. B. (2019). *Gestión del Talento Humano*. Scielo . Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *PROYECTO DE LEY ORGANICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Quito: República del Ecuador. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de <http://seso.org.ec/phocadownload/losst2018finalapsstec.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Proyecto de Ley Orgánica de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito: República del Ecuador. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de <http://seso.org.ec/phocadownload/losst2018finalapsstec.pdf>
- Aurelio Herrero Blasco, Maria del Rosario Marin, Aurelio Blasco Guerrero. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Benavides G.; Delclos J.; Benach, J. ; Serra C. (2006). Lesiones por accidentes de trabajo, una prioridad en salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 80(5), 553-565. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17080511.pdf>
- Bermúdez, I. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. Scielo, 2. Obtenido de ISSN 2218-3620
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación. *Redalyc*, 141-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317999003.pdf>
- Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning.
- Böhrt, R. (2020). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras*. Scielo , 8. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Bouzas J, R. G. (2019). *Gestión del talento Humano*. México: IURE Editores.
- Cabo Salvador. (2010). *Gestión sanitaria integral: pública y privada*. Obtenido de <https://www.gestion-sanitaria.com/3-riesgos-laborales-conceptosbasicos.html>
- Caín B. (2015). “Propuesta de creación del departamento de talento humano para la cooperativa de ahorro y crédito acción y desarrollo Ltda., matriz Riobamba en el año 2015”. *EsPOCH, Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8243/1/12T00994.pdf>
- Capriati, A. (2017). Tensiones y desafíos en el uso del método biográfico. *Cinta moebio*(60), 316-327. doi:10.4067/S0717-554X2017000300316

- Carrillo, L. (2015). Capacitación una herramienta de fortalecimiento de las empresas. Redalyc, 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Castro, P. (2016). Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal. Redalyc, 2-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- Castro, P. (2018). Procesos de reclutamiento. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- Cisneros M.; Cisneros Y. (2015). Los accidentes laborales, su impacto económico y social. Ciencias Holguín, 21(3), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051002.pdf>
- Congreso Nacional. (1992). Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. Quito: República del Ecuador. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/ley-de-seguridad-social-de-las-Fuerzas-Armadas.pdf>
- Congreso Nacional. (1992). Ley De Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. Quito: República del Ecuador. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/ley-de-seguridad-social-de-las-Fuerzas-Armadas.pdf>
- Congreso Nacional. (2015). Código del Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167. Quito: República del Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Congreso Nacional. (2015). Código del Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167. Quito: República del Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. IESS, Resolución del IESS 513-Registro Oficial Edición Especial 632. Quito: República del Ecuador.
- Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. IESS, Resolución del IESS 513-Registro Oficial Edición Especial 632. Quito: República del Ecuador.
- Córdova, J. (2017). Elaborar un Sistema de Seguridad e Higiene Industrial en la Empresa Construmesa. DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE TITULACIÓN. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23943/1/Tesis%20Jose%20Cordova%20Linda.pdf>
- Córdova, J. (2017). ELABORAR UN SISTEMA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL EN LA EMPRESA CONSTRUMESA. DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE TITULACIÓN. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23943/1/Tesis%20Jose%20Cordova%20Linda.pdf>

- CTMA Consultores. (12 de marzo de 2019). ctmaconsultores.com. Obtenido de Requisitos de la ISO 45001: Todo lo que debes saber para cumplir con esta normativa: <https://ctmaconsultores.com/requisitos-de-la-iso-45001/>
- Delgado, C. (2016). Modelo de seguridad industrial y salud ocupacional y su incidencia en los costos operacionales de la empresa “Comercial Moreira S.A.” de la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(1), 72-91. Recuperado el 07 de julio de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5761673.pdf>
- Delgado, M. (2015). *Administración 1*. México D.F. Obtenido de <https://visionadmon.blogspot.com/>
- Delgado, M. (2015). *Administración 1*. Obtenido de <https://visionadmon.blogspot.com/>
- Dihigo, J. G. (2016). *Metodología de la investigación para los administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Dirección del Trabajo. (09 de abril de 2018). ¿Qué se entiende por Medidas Preventivas para efectos del derecho a saber? (Gobierno de Chile) Recuperado el 23 de noviembre de 2020, de [dt.gob.cl: https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99180.html#:~:text=Son%20Medidas%20Preventivas%20todas%20aquellas,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.&text=Ahora%20bien%2C%20debe%20entenderse%20que,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.](https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99180.html#:~:text=Son%20Medidas%20Preventivas%20todas%20aquellas,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.&text=Ahora%20bien%2C%20debe%20entenderse%20que,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.)
- Dirección del Trabajo. (09 de abril de 2018). ¿Qué se entiende por Medidas Preventivas para efectos del derecho a saber? (Gobierno de Chile) Recuperado el 23 de noviembre de 2020, de [dt.gob.cl: www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99180.html#:~:text=Son%20Medidas%20Preventivas%20todas%20aquellas,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.&text=Ahora%20bien%2C%20debe%20entenderse%20que,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.](https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99180.html#:~:text=Son%20Medidas%20Preventivas%20todas%20aquellas,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.&text=Ahora%20bien%2C%20debe%20entenderse%20que,y%20salud%20de%20los%20trabajadores.)
- Eliseo, R. (30 de junio de 2009). *Técnicas de Investigación de Campo*. Distrito Federal,, México. Obtenido de <http://niveldostic.blogspot.com/2009/06/metodo-analitico-sintetico.html>
- Escuela Europea de Excelencia. (22 de mayo de 2019). Accidentes e incidentes en la Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado el 29 de noviembre de 2020, de [nueva-iso-45001.com: https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/accidentes-e-incidentes-en-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/](https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/accidentes-e-incidentes-en-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/)
- Escuela Europea de Excelencia. (25 de abril de 2019). [escuelaeuropeaexcelencia.com](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/04/documentos-y-registros-obligatorios-requeridos-por-iso-450012018/). Recuperado el 11 de mayo de 2020, de [/2018/04/documentos-y-registros-obligatorios-requeridos-por-iso-450012018/](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/04/documentos-y-registros-obligatorios-requeridos-por-iso-450012018/): <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/04/documentos-y-registros-obligatorios-requeridos-por-iso-450012018/>

- Espinosa, J. (2014). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. México: Editorial El Manual Moderno.
- Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000200005
- Ferreira, A. (2016). Diseño de un Sistema Gestión de Talento Humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Prevemedic S.A. Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Talento Humano, Quito. Recuperado el 23 de Marzo de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5515/1/T2202-MDTH-Ferreira-Dise%C3%B1o.pdf>
- Fuente, M. (10 de Agosto de 2017). mariofuenteleon. Obtenido de mariofuenteleon: <http://mariofuenteleon.com/archivos/77>
- García, E. (10 de Noviembre de 2016). Equipo Altrán. Obtenido de Equipo Altrán: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- García, S. (2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico. *Redalyc*, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gonzales, A. (2014). Proceso administrativo. México: Grupo Editorial Patria.
- Gonzales, A. (2015). Administración Estratégica. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Gonzalez M. et al. (2013). Exposición a carga física en el trabajo por ocupación; una explotación de los datos en matriz empleo exposición española. *Revista Española de Salud Pública*, 87(6), 601-614. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17029591005.pdf>
- Grisolia J. (2018). Aproximación a la cultura de la prevención, un concepto en desarrollo. *Revista Ideises Untref*, 1-5. Obtenido de <http://revista-ideides.com/aproximaciones-a-la-cultura-de-la-prevencion-un-concepto-en-desarrollo/>
- Guerrero Claudio, G. F. (2015). Administración 2. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Guillen M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(4), 1-5. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400008#:~:text=La%20ergonom%C3%ADa%20es%20la%20ciencia,estudia%20las%20posturas%20m%C3%A1s%20apropiadas.
- Guillen, G. (2019). Factores de Riesgo asociados al síndrome de Burnout en el personal de salud del distrito 01D02, Cuenca sur, 2018. Departamento de Postgrados. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Diaz_Arce/publication/333993867_FACTORES_DE_RIESGO_OCUPACIONALES_ASOCIADOS_AL_SINDROME_DE_BURNOUT

RNOUT_EN_EL_PERSONAL_DE_SALUD_DEL_DISTRITO_01D02_CUENCA_S
UR_2018/links/5d1199b392851cf4404941d5/FACTORES-DE-RIESGO-OCUP

- Guillermo Antonio Lopez Clavajar, Milagros de la Claridad Mata Valeria, Fransiscoo Angel Becerra LOIS. (2018). Planificación DE EMPRESAS. Quito: Editorial Universo Sur.
- Guzmán, I. (2019). ORGANIZACIÓN. Obtenido de [elmayorportaldegerencia.com: http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Organizacion.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Organizacion.pdf)
- Henríquez, J. (2019). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Scielo*, 54-82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Hernández, M. (2017). Management control and performance measurement systems: basic concepts as a framework for research. *Ciencia y Sociedad*, 111-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Herrera, M., & Duany, Y. (2016). Methodology and implementation of maintenance management program. *Ingeniería Industrial*, 37(1), 2-13. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362016000100002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Herrero Aurelio, M. M. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Hiscox España. (06 de julio de 2018). [hiscox.es](https://www.hiscox.es/factores-de-riesgo-laboral). Obtenido de Seguridad en el trabajo: los factores de riesgo laboral: <https://www.hiscox.es/factores-de-riesgo-laboral>
- Infaimon. (10 de Abril de 2018). blog.infaimon.com. Recuperado el 07 de julio de 2019, de [/seguridad-industrial-definicion-objetivos/](https://blog.infaimon.com/seguridad-industrial-definicion-objetivos/): <https://blog.infaimon.com/seguridad-industrial-definicion-objetivos/>
- Internacional Organization for Standardization. (2018). Norma Internacional ISO 45001. Ginebra: Secretaría Central de ISO. Obtenido de <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- Ionos. (12 de Febrero de 2019). Ionos. Obtenido de Ionos: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/circulo-de-deming/>
- IONOS España S.L.U. (29 de junio de 2020). [ionos.es](https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/). Obtenido de La mejora continua: método para mejorar la calidad en tu empresa: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/>
- Isabel Riaño. (2016). Evolución de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e impacto en la accidentalidad laboral: Estudio de caso en empresas del sector petroquímico en Colombia (Vol. 18). Santiago. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100011>

- IsoTools. (3 de Agosto de 2015). Obtenido de IsoTools: <https://www.isotools.org/2015/08/03/los-sistemas-de-gestion-de-riesgos-laborales/>
- Isotools. (06 de Septiembre de 2016). www.isotools.org. Recuperado el 07 de julio de 2019, de [/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/](https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/): <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- ISOTools. (2020). [isotools.org](http://www.isotools.org). Recuperado el 25 de noviembre de 2020, de Mejora Continua: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>
- ISSFA. (2018). [issfa.mil.ec](http://www.issfa.mil.ec). Obtenido de QUIÉNES SOMOS: <https://www.issfa.mil.ec/conozcanos/quienes-somos.html>
- ISSFA. (2018). [issfa.mil.ec](http://www.issfa.mil.ec). Obtenido de Quiénes Somos: <https://www.issfa.mil.ec/conozcanos/quienes-somos.html>
- Jimeno, J. (2019). Pdcahome. Obtenido de Pdcahome: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Jodra P. ; Galera M.; Estrada O.; Dominguez R. (2019). Esfuerzo físico y procesos atencionales en el deporte. *Revista de Psicología Aplicada al deporte y ejercicio físico*, 4(2), 1-6. Obtenido de <https://www.revistapsicologiaaplicadadeporteyejercicio.org/art/rpadef2019a9>
- Julio Meneses, David Rodriguez. (2011). *El Cuestionario y la Entrevista*.
- Limaylla, A. Q. (2014). *El Uso de las Encuestas en las Ciencias Sociales* (110 ed.). Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Lloyd's Register. (2018). www.lrqa.es. Recuperado el 13 de noviembre de 2020, de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-45001-seguridad-salud-trabajo/>
- López A.; León F.; Holgado M. (2010). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Editorial. *Enfermedad profesional y médicos de familia*, 56(219), 109-113. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/editorial.pdf>
- Louffat, E. (2018). *Reclutamiento y seleccionado al personal*. Lima: Pearson Education.
- María Muñoz; Darío López. (2016). Riesgos biológico y químico en planta de compostaje de ingenio azucarero, Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 7(2), 20-22. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/1557/1904>
- Martínez, A. (23 de Marzo de 2016). *Linkedin*. Obtenido de *Linkedin*: <https://www.linkedin.com/pulse/el-ciclo-phva-es-obsoleto-w-alejandro-martinez-bernal/>
- Mejía, Cárdenas, & Gomero. (2015). *Scielo*. Obtenido de *Scielo*: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000300018

- Mendinueta M. (2020). Riesgo por movimiento repetitivo en los miembros superiores detrabajadores. *Revsta Avft*, 38(6), 782-786. doi:0.5281/zenodo.4407949
- Meneses Julio, R. D. (2011). El Cuestionario y la Entrevista.
- Mondy, W. (2010). *Administracionn de recursos humanos*. Scielo , ISSN 1657-6276. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
- Montoya, C. (2009). Evaluacion de desempeño. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestion de calidad y la competitividad organizaiconal . *Redalyc* , 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Neffa César. (2017). Trabajo y salud en puestos de atención al público. Autónoma de Buenos Aires: SECASFPI. Obtenido de https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/9150/RIUNNE_LI_Neffa_J_C_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda Laura, T. Y. (2019). Diseño de un Sistema de Gestión de Talento Humano para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo año 2018. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11421/1/12T01305.pdf>
- Ordoñez, J. (2016). La seguridad e higiene industrial y el aumento de la productividad en los centros de trabajo. *Revista Tecnológica*, 12(18), 45-46.
- Ordoñez, J. (2016). LA SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y EL AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LOS CENTROS DE TRABAJO. *Revista Tecnòlogica*, 12(18), 45-46.
- Osorio, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600008
- Pacheco Ivonne; Riano Martha. (2020). Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Scielo, 23(1), 22-33. doi:<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>
- Pacifici S. (2016). Trastornos musculoesqueléticos vinculados al trabajo en el cribado mamográfico. *El Sevier*, 7(2), 68-71. doi:10.1016/j.imadi.2015.06.001
- Palladino E, Palladino L. (1998). *Administracion organizacional: calidad, capacitacion y evaluacion*. Buenos Aires: Espacio Editorial. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Capacitacion-En-Mexico/2613887.html>
- Paredes Jesus. (2021). Analisis , evaluación y determinación de los factores de riesgos a los cuales estan expuestos los agentes de tránsito. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20384/1/UPS-GT003248.pdf>

- Parra A. (2020). Factores de riesgo ergonómico en personal administrativo, un problema de salud ocupacional. *Revista Sinapsis*, 2(15), 1-10. doi:<https://doi.org/10.37117/s.v2i15.212>
- Pérez, Y. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial . Scielo . Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004
- Pérez, Y. (2013). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Scielo , 19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004
- Petirena J. (1936). La Prevención de accidentes de trabajo. *Revista Dyna*, 11, 57-62. Obtenido de <https://www.revistadyna.com/busqueda/la-prevencion-de-accidentes-de-trabajo>
- Ponce, A. R. (2004). El análisis de puesto. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Portillo, M. (2018). Proceso Académico-Administrativo. *Redalyc*, 160-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Putt, G. (2017). Liderazgo y dirección. *Redalyc*, 213-228. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>
- Quevedo A.; Lubo A.; Montiel M. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Salud de los Trabajadores*, 13(1), 37-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839269004.pdf>
- Ramírez, H. (2015). l capital intelectual en la gestión del conocimiento. Scielo , 13. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600008
- Ramirez, M. (2019). Analisis, diseño y evaluacion de puestos. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>
- Ramos, P. (2012). *Técnicas de selección de personal* (Segunda ed.). España: Editorial ICB.
- Ribas, J. (2013). *Teoría de las Relaciones Laborales: fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- RIMAC. (2014). RIMAC. Obtenido de RIMAC: <http://www.prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Matriz-riesgo>
- Rios, M. F. (2007). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. Madrid: Ediciones Dias de Santos.
- Rodriguez, J. J. (2015). *Muestreo y Preparación de la Muestra*. Barcelona: Cano Pina.
- Rodríguez, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Rodriguez, V. M. (2003). *Muestreo y Tamaño de la Muestra. Una Guía Práctica para Personal de Salud que Realiza Investigación*. Santa Fe: El Cid Editor.
- Roncancio, G. (15 de junio de 2018). *gestion.pensemos.com*. Obtenido de *Glosario de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*: <https://gestion.pensemos.com/glosario-de-la-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Roncancio, G. (15 de junio de 2018). *gestion.pensemos.com*. Obtenido de Glosario de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: gestion.pensemos.com/glosario-de-la-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Ronquillo, D. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa alimenticia del cantón Jujan en el periodo 2018*. Guayaquil: Universidad del Pacífico.
- Ruiz, H. M. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Cengage Learning.
- Salamanca S.; Pérez J.; Infante A, Olarte A. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Ustabuca*(13), 39-45. doi:<https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>
- Sanchez, B., & Gonzalez, P. (2017). Enfermedades actuales asociadas a los factores de riesgo laborales de la industria de la construcción en México. *Med Secur Trab (Internet)*, 28-39.
- Sánchez, B., & González, P. (2017). Enfermedades actuales asociadas a los factores de riesgo laborales de la industria de la construcción en México. *Med Secur Trab (Internet)*, 28-39.
- Sanchez, E. F. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo: Septem Ediciones.
- Sánchez, H. J. (2019). *Glosario de Términos de Seguridad y Salud en el Trabajo*. México Df.: Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). Obtenido de <https://onedrive.live.com/View.aspx?resid=F674BC50322C0E04!3533&authkey=!AI-pPAXv79koMps>
- Sánchez, H. J. (2019). *GLOSARIO DE TÉRMINOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. México Df.: Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). Obtenido de <https://onedrive.live.com/View.aspx?resid=F674BC50322C0E04!3533&authkey=!AI-pPAXv79koMps>
- Sanchez, M. (2007). *Gestión e innovación total del capital humano*. *Redalyc*, 97-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Boota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://www.remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/164/291>
- Significados.com. (03 de enero de 2016). *Significado de Prevención*. Recuperado el 1 de diciembre de 2020, de <https://www.significados.com/prevencion/>
- Souza R.; Antunes E.; Gomes T. (2016). Enfermedades profesionales de los trabajadores de limpieza en los hospitales: propuesta educativa para minimizar la exposición. *Enfermería Global*, 15(2), 552-536. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365844756018.pdf>
- Talancón, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. *Redalyc*, 38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

- Tarango, P. (2014). Operaciones administrativas de recursos humanos. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/825/digital_19148.pdf?sequence=1
- TDGI. (08 de Marzo de 2018). TDGI. Obtenido de TDGI: <https://tdgiespana.com/iso-45001-principales-cambios-respecto-la-ohsas-18001/>
- Termo-Watt Industria. (28 de marzo de 2018). termo-watt.com. Obtenido de ¿Cuáles son los tipos de mantenimiento industrial?: <https://www.termo-watt.com/termo-watt-empresa/blog-actualidad/82-cuales-son-los-tipos-de-mantenimiento-industrial>
- TERMO-WATT INDUSTRIA. (28 de marzo de 2018). termo-watt.com. Obtenido de ¿Cuáles son los tipos de mantenimiento industrial?: <https://www.termo-watt.com/termo-watt-empresa/blog-actualidad/82-cuales-son-los-tipos-de-mantenimiento-industrial>
- Tizon, A. (2017). Resolución 957. Secretaria General de la comunidad Andina. Recuperado el 23 de Marzo de 2021, de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf>
- Toalombo H. (2016). Identificación, medición, valoración de los riesgos identificación, medición, valoración de los riesgos. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7881/1/T-UCE-0011-141.pdf>
- Universidad De Santander. (2018). www.udesa.edu.co. Recuperado el 07 de julio de 2019, de /sg-sst/865-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html:
<https://www.udesa.edu.co/sg-sst/865-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>
- Uvidia D. (2017). Propuesta de creación del departamento de talento humano en la empresa mega inmobiliaria Megavip cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el año 2016. Epoch, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/8716/1/12T01149.pdf>
- Velásquez A. ;Mendoza D. (2017). Riesgos ergonómicos que afecta al trabajo empresarial en el hospital civil de Chone. ECA SINERGIA, 8(1), 76-79. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.786
- Velázquez, E. (2015). Planeacion e integracion de los recursos shumanos: capital humano. Scielo . Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782010000200083
- Vèrtice, P. (2008). Planificacion de recursos humanos. Malaga: Editorial Publicaciones Malaga.
- Villalpando, R. (2014). Administracion de Recursos Humanos. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

- Villalpando, R. (2014). Administracion de Recursos Humanos. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Yuribel Nieto. (2020). Propuesta para el control de Riesgo Laboral en la empresa IPS PORSALUD SAS sede Villavicencio con base a la norma ISO 45001:2018. Universidad Antonio Nariño, Facultad Ingeniería Industrial . Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2462/3/2020YuribelNietoVillamizar.pdf>
- Zapata A.; Grisales M. (2017). Importancia de la formación para la prevención de accidentes en el lugar de trabajo. Salud de los Trabajadores, 25(2), 156-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375855579006.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LAS ENCUESTAS.

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE BOLÍVAR

1. ¿Cree usted que si se implementa un Departamento de Talento Humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?

Si

No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?

Si

No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?

Si Totalmente

Un poco

No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?

Si

No

5. ¿Considera usted necesario el Diseño de las funciones para cada empleado?

Si

No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?

Si

No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?

Si Totalmente

Un poco

No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?

- Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

- Bonos por rendimientos
Ascensos
Aumento del sueldo
Capacitación
Regalos
Ninguno
Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

- Si
No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

- Si Totalmente
Un Poco
No

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS.

ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO DE BOLÍVAR

1. ¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?
Si
No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?
Si
No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?
Si
No

5. ¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?
Si
No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?
Si
No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?
Si Totalmente
Un poco
No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. **¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?**

Si

No

2. **¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?**

Si

No

3. **¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?**

Si Totalmente

Un poco

No afecta

4. **¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?**

Si

No

5. **¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?**

Si

No

6. **¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?**

Si

No

7. **¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?**

Si Totalmente

Un poco

No

8. **¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?**

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. ¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?

Si

No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?

Si

No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?

Si Totalmente

Un poco

No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?

Si

No

5. ¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?

Si

No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?

Si

No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?

Si Totalmente

Un poco

No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. **¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?**
Si
No

2. **¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?**
Si
No

3. **¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?**
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. **¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?**
Si
No

5. **¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?**
Si
No

6. **¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?**
Si
No

7. **¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?**
Si Totalmente
Un poco
No

8. **¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?**
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. ¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?
Si
No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?
Si
No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?
Si
No

5. ¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?
Si
No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?
Si
No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?
Si Totalmente
Un poco
No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique... Mas trabajo.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. ¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?
Si
No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?
Si
No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?
Si
No

5. ¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?
Si
No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?
Si
No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?
Si Totalmente
Un poco
No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. **¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?**
Si
No

2. **¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?**
Si
No

3. **¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?**
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. **¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?**
Si
No

5. **¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?**
Si
No

6. **¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?**
Si
No

7. **¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?**
Si Totalmente
Un poco
No

8. **¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?**
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. ¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?

Si
No

2. ¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?

Si
No

3. ¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?

Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. ¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?

Si
No

5. ¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?

Si
No

6. ¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?

Si
No

7. ¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?

Si Totalmente
Un poco
No

8. ¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?

Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. **¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?**
Si
No

2. **¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?**
Si
No

3. **¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?**
Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. **¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?**
Si
No

5. **¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?**
Si
No

6. **¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?**
Si
No

7. **¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?**
Si Totalmente
Un poco
No

8. **¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?**
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. ¿Se realiza capacitación al personal?

Si

No

11. ¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?

Si Totalmente

Un Poco

No

**ENCUESTA A LAS 10 TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE
TURISMO DE BOLÍVAR**

1. **¿Cree usted que si se implementa un departamento de talento humano mejorara el desarrollo administrativo de la empresa?**

Si
No

2. **¿Considera se debe aplicar el reclutamiento y selección del personal para ingresar a la Empresa?**

Si
No

3. **¿Cree usted que la inexistencia del Departamento de Talento Humano influye en el desempeño del personal?**

Si Totalmente
Un poco
No afecta

4. **¿Cree usted que es necesario la creación del Departamento de Talento Humano en la Empresa?**

Si
No

5. **¿Considera usted necesario el diseño de las funciones para cada empleado?**

Si
No

6. **¿La empresa tiene definido cada uno de los roles de sus empleados para optimizar sus procesos?**

Si
No

7. **¿Considera usted que con la estructura organizacional tendría mejor distribución de tareas y óptimos resultados en el desempeño de los resultados?**

Si Totalmente
Un poco
No

8. **¿Cada que tiempo existe evaluación del desempeño?**

Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. **¿Qué tipo de motivación proporciona la Empresa a sus colaboradores?**

Bonos por rendimientos

Ascensos

Aumento del sueldo

Capacitación

Regalos

Ninguno

Otro especifique.....

10. **¿Se realiza capacitación al personal?**

Si

No

11. **¿Considera usted que la implementación de una estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la empresa en todas sus áreas?**

Si Totalmente

Un Poco

No



