



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

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL
CIA. LTDA.” DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN
RIOBAMBA.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: BRAYAN DANILO SUQUILANDI LEMA

DIRECTOR: ING. EDWIN PATRICIO POMBOSA JUNEZ, Ph.D

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Brayan Danilo Suquilandi Lema

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

Yo, Brayan Danilo Suquilandi Lema, 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 autor 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 del 2023



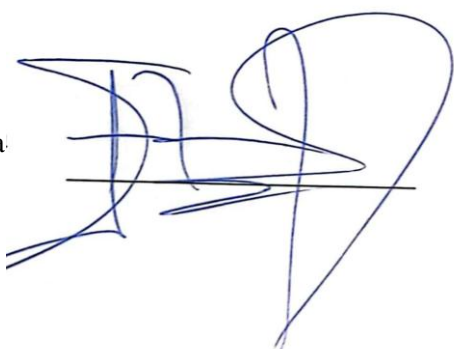


Brayan Danilo Suquilandi Lema

C.I: 060562104-4

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEI TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA LTDA” DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA**, Realizado por: **BRAYAN DANILO SUQUILANDI LEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-07-18
Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez, PH.D DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-07-18
Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-07-18

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mis padres quienes me han enseñado a cumplir mis metas y nunca me han dejado solo, siempre me han apoyado en el transcurso de mi vida. A mis hermanos que siempre me han motivado en cada una de las actividades que he realizado y me han brindado su ayuda durante mi vida estudiantil. A mi esposa e hijo quienes han sido mi pilar fundamental, ellos me han apoyado incondicionalmente y ha estado conmigo y me han impulsado a seguir adelante y cumplir con mis sueños.

Brayan

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, institución que me abrió sus puertas y fueron parte de mi formación lo cual permitieron convertirme en profesional en la rama que me apasiona. Así también, agradezco a cada uno de los docentes que hicieron parte de este proceso integral de formación, transmitiéndome sus conocimientos, consejos y experiencias.

Brayan

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo General</i>.....	4
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>.....	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>.....	4
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>.....	4
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>.....	4
1.4. Planteamiento de la hipótesis.....	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	6
2.2. Antecedentes de la organización.....	7
2.3. Marco teórico.....	8
2.3.1. <i>Administración del Talento Humano</i>.....	8
2.3.2. <i>Gestion</i>.....	8
2.3.3. <i>Gestión del Talento Humano</i>.....	9
2.3.3.1. <i>Proceso de gestión del talento.</i>.....	9
2.3.3.2. <i>Aplicación de personas</i>.....	11
2.3.3.3. <i>Compensación de personas</i>.....	11
2.3.3.4. <i>Desarrollo de personas</i>.....	11
2.3.3.5. <i>Mantenimiento de personas</i>.....	12

2.3.4.	<i>Importancia de la gestión del talento humano.</i>	13
2.3.5.	<i>Importancia Del Capital Humano Dentro De Las Organizaciones.</i>	14
2.3.6.	<i>Departamento de Talento Humano</i>	14
2.3.7.	<i>Desempeño laboral</i>	14
2.3.8.	<i>Parámetros para medir el desempeño laboral</i>	15
2.3.9.	<i>Evaluación del Desempeño laboral</i>	16
2.3.10.	<i>Motivación</i>	16
2.3.11.	<i>Comunicación</i>	16
2.3.12.	<i>Atención al cliente</i>	16
2.3.13.	<i>Calidad del servicio</i>	17
2.3.13.1.	<i>Elementos de competencias</i>	19
2.3.13.2.	<i>Tipos de Competencias</i>	19
2.3.14.	<i>Sistema de Gestión</i>	20
2.3.15.	<i>Indicadores de Gestión.</i>	21
2.3.16.	<i>Organización</i>	22

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	24
3.1.	Enfoque de investigación	24
3.2.	Nivel de Investigación	24
3.2.1.	<i>Exploratorio</i>	24
3.2.2.	<i>Descriptivo</i>	25
3.3.	Diseño de investigación	25
3.3.1.	<i>Experimental</i>	25
3.3.2.	<i>Transversal</i>	25
3.4.	Tipo de estudio	25
3.4.1.	<i>Documental</i>	25
3.4.2.	<i>De campo.</i>	26
3.5.	Población y muestra	26
3.5.1.	<i>Población</i>	26
3.5.2.	<i>Muestra</i>	27
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	27
3.6.1.	<i>Métodos</i>	27
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	27
3.6.1.2.	<i>Deductivo:</i>	27
3.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos</i>	28

3.6.2.1. <i>Técnicas</i>	28
--------------------------------	----

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
4.1. Resultados	29
4.1.1. Encuesta aplicada al personal de la empresa New Blessing Corporation Ltda.	29
4.2. Discusión de resultados	39

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO	40
5.1. Propuesta	40
5.1.1. Datos informativos	40
5.1.1.1. <i>Antecedentes de la Empresa</i>	40
5.1.2. Plan de Ejecución del Sistema de gestión del Talento Humano	41
5.1.3. Inclusión	42
5.1.3.1. <i>Diagnóstico del departamento del talento humano de la empresa New Blessing Corporation Ltda.</i>	42
5.1.3.2. <i>Perfiles por Competencias</i>	42
5.1.3.3. <i>Verificación de referencias personales y laborales</i>	50
5.1.4. Vinculación	51
5.1.4.1. <i>Guía de proceso de Inducción</i>	51
5.1.4.2. <i>Recepción de documentación</i>	52
5.1.4.3. <i>Revisión de la Documentación de Ingreso del Aspirante</i>	55
5.1.5. Evaluación	56
5.1.5.1. <i>Evaluación del desempeño laboral del personal</i>	56
5.1.5.2. <i>Capacitación al personal de la empresa de acuerdo al área de trabajo</i>	58

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Descripción del parámetro	15
Tabla 3-1:	Población.....	26
Tabla 4-1:	Proceso de Inducción	29
Tabla 4-2:	Existencia de un sistema de gestión	30
Tabla 4-3:	Conocimiento de funciones.....	31
Tabla 4-4:	Manual de funciones área de trabajo.....	32
Tabla 4-5:	Existencia de capacitación continua.....	33
Tabla 4-6:	Evaluación del desempeño laboral.....	34
Tabla 4-7:	Existencia de incentivos y estímulos.....	35
Tabla 4-8:	Comprensión de objetivos y metas.....	36
Tabla 4-9:	Adecuado ambiente de trabajo	37
Tabla 4-10:	Inconvenientes presentes en la Institución	38
Tabla 5-1:	Matriz de ejecución	41
Tabla 5-2:	Manual del Gerente	43
Tabla 5-3:	Talento Humano.....	44
Tabla 5-4:	Contador.....	45
Tabla 5-5:	Cajero	46
Tabla 5-6:	Vendedor	47
Tabla 5-7:	Corte y confección	48
Tabla 5-8:	Secretaria.....	49
Tabla 5-9:	Formato Verificación de datos	50
Tabla 5-10:	Formato de Inducción	51
Tabla 5-11:	Exámenes médicos	52
Tabla 5-12:	Formato Contrato Laboral	53
Tabla 5-13:	Formato revisión de documentación	55
Tabla 5-14:	Ficha de evaluación al personal	56
Tabla 5-15:	Ficha de capacitación al personal.....	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Competencias	19
Ilustración 2-2:	Sistema de Gestión.....	20
Ilustración 4-1:	Proceso de Inducción	29
Ilustración 4-2:	Conocimiento de funciones.....	31
Ilustración 4-3:	Manual de funciones área de trabajo.....	32
Ilustración 4-4:	Existencia de capacitación continua.....	33
Ilustración 4-5:	Evaluación del desempeño laboral.....	34
Ilustración 4-6:	Existencia de incentivos y estímulos.....	35
Ilustración 4-7:	Adecuado ambiente de trabajo	37
Ilustración 4-8:	Inconvenientes presentes en la Institución	38

ÍNDICE DE ANEXOS


ANEXO A: GUÍA DE ENCUESTA

ANEXO B: IMÁGENES DE LOS COLABORADORES

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo objetivo fue Proponer un sistema de gestión del talento humano de la empresa “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA LTDA” de la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, período 2023, para el cual se realizó un estudio a fin de conocer la situación administrativa del Talento Humano actual por la que atraviesa la empresa. Por lo cual, la metodología que se implementó se basó en un enfoque cualitativo-cuantitativo, nivel de investigación explorativo-descriptivo, diseño de investigación experimental y transversal, 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 empresa. De esta forma se obtuvo como resultado que la institución carece de un eficaz sistema de gestión del Talento Humano que le permita organizar, dirigir, controlar y evaluar el personal que conforma la empresa, con la finalidad de mejorar los diferentes procesos que se desarrollan alcanzando un óptimo desempeño laboral y por ende incrementar la rentabilidad y competitividad en el mercado frente a la competencia. Por lo tanto, es necesario implementar un sistema de Gestión del Talento Humano que contenga; proceso de inclusión y reclutamiento del nuevo personal acorde a las necesidades de la empresa, planes de vinculación de los empleados que permita mejorar la relación entre los mismo, evaluación continua del desempeño de los colaboradores las que permitan mejorar el nivel de cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades, además de medir el nivel de alcance de objetivos y metas propuestas. Por tano se recomienda su pronta aplicación.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO>, <DESEPEÑO LABORAL>, <RECLUTAMIENTO >, <ESTRATEGIA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>

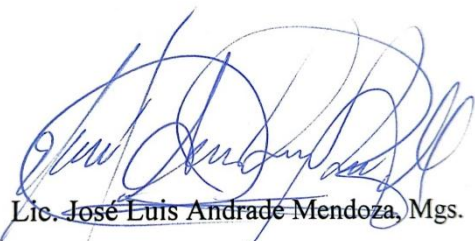


20-07-2023
1521-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The present research work was to propose a human talent management system of the company "NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA LTDA" of the province of Chimborazo, Riobamba canton, period 2023, for which a study was carried out to know the administrative situation of the current Human Talent that the company is going through. Therefore, the methodology was based on a qualitative-quantitative approach, exploratory-descriptive research level, experimental and cross-sectional research design, which can be quantified through field research tools and techniques such as surveys applied to each of the company's collaborators. In this way, it was obtained as a result that the institution lacks an effective Human Talent management system that allows it to organize, direct, control, and evaluate the personnel that make up the company, in order to improve the different processes that are developed, reaching an optimal work performance and therefore increase profitability and competitiveness in the market against the competition. Therefore, it is necessary to implement a Human Talent Management system that contains; the process of inclusion and recruitment of new personnel according to the needs of the company, employee bonding plans that allow for improving the relationship between them, continuous evaluation of the performance of collaborators that allow improving the level of compliance with their obligations and responsibilities, in addition to measuring the level of achievement of objectives and proposed goals. Therefore, its prompt application is recommended.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <HUMAN TALENT MANAGEMENT SYSTEM>, <JOB PERFORMANCE>, <RECRUITMENT>, <STRATEGY>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.

0603339334

INTRODUCCIÓN

La gestión del Talento Humano es primordial para toda empresa u organización que requiera organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño laboral de los colaboradores y empleados que conforman la institución, por tal razón es necesario diseñar e implementar adecuados procesos que permitan alcanzar una eficaz gestión del recurso humano en virtud del cumplimiento de objetivos y metas. En este medio se encuentra la empresa New Blessing Corporation Textil Cía., Ltda., donde se identifica la necesidad de implementar un sistema de gestión del Talento humano que le permita administrar su recurso humano de forma eficiente y efectiva optimizando los diferentes procesos y obteniendo excelente competitividad en el mercado.

Por lo tanto, al analizar la problemática actual que atraviesa la empresa New Blessing Corporation Textil Cía., Ltda. se evidencia la ausencia de un sistema de gestión del Talento Humano que le permita organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos que se desarrollan en la institución. Presenta una estructura organizacional incompleta que le permita mejorar la toma de decisiones, además carece de procesos de selección, capacitación, motivación para el personal.

Bajo este contexto se encuentra la empresa New Blessing Corporation Textil Cía., Ltda., cuya estructura de investigación se basa en:

En el capítulo I, se enfoca en la descripción del problema, los objetivos, la justificación que será utilizada para la realización del presente trabajo de Investigación.

En el capítulo II se enfoca en la descripción del marco teórico referencial, en el cual se sustenta toda la teoría aplicada en la investigación, siendo utilizada como información base para la elaboración del presente trabajo de titulación.

En el capítulo III se presenta el marco metodológico, el mismo que detalla el enfoque Cualitativo-cuantitativo, el nivel explorativo y descriptiva, además se observa la población de estudio y los instrumentos y técnicas que se utilizó para la recolección de datos, como la encuestas la misma que contiene preguntas cerradas.

En el capítulo IV, se detallan los resultados obtenidos a los instrumentos y técnicas aplicadas, la discusión de los resultados de la información y la propuesta de diseño del sistema de gestión del Talento Humano.

Finalmente, en el capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones que estarán a consideración de la parte administrativa de la empresa New Blessing Corporation Textil Cía., Ltda. para poner en práctica en virtud del mejoramiento económico y organizacional.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Para la empresa NEW BLESSINGS CORPORATION CIA LTDA un factor importante es el talento humano, ya que permite la alineación de los elementos competitivos de las personas a través de la estrategia corporativa. Por lo tanto, se vincula de manera directa al responsabilizarse de cada uno de los procesos de la empresa, desde el conocimiento y la gestión operativa buscando la integración del talento humano y el manejo eficiente de estrategias y políticas que permitan alcanzar los objetivos planteados.

La empresa cuenta con un sistema administrativo tradicional, en la que se desarrolla la observación sistemática de los hechos de la producción, investigación y análisis del taller, por lo que no se puede predecir si no que se analiza por cuenta propia de manera concienzuda es por eso que la empresa carece de un sistema gestión de talento humano, ya que a través de los años la empresa ha incrementado el número de colaboradores en los diferentes departamentos pero la inexistencia de la misma ha dado lugar a que la organización no cuente con personal idóneo en la área operativa, a su vez existe apatía, falta de compromiso para laborar en temporadas de alta producción, así también existe alto nivel de rotación de personal esto ha generado la disminución de la productividad, efectividad en los procesos operativos, provocado por la ausencia de un adecuado proceso de reclutamiento, capacitación, motivación y evaluación a los colaboradores, generando pérdidas económicas a la empresa.

Por tal razón se concluye con la presente investigación que la empresa debe implementar un sistema de gestión del talento humano para que la empresa domine y pueda realizar verdaderas valoraciones sobre sí misma, definir dónde está, con qué cuenta, o hacia dónde va y por ende mejorar la calidad operativa y poder cumplir con los objetivos planteados de la empresa; Cabe recalcar que, si no llegan a dar solución a tiempo, estos problemas perjudicaran al crecimiento y desarrollo de la empresa.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo General*

Proponer un sistema de gestión del talento humano de la empresa “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA LTDA” de la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, período 2023.

1.2.2. *Objetivos Específicos*

- Definir al Marco Teórico que delineará la investigación y permitirá fundamentarla.
- Realizar un diagnóstico situacional de la compañía a fin de conocer su cultura organizacional.
- Determinar nivel actual de gestión de talento humano con el cual se encuentra la empresa New Blessings Corporation Textil Cia Ltda, que permitan establecer competencias laborales.

1.3. Justificación

1.3.1. *Justificación teórica*

El presente proyecto busca gestionar por medio del departamento de talento humano el fortalecer la cultura, organización e identidad laboral lo cual se considera como la opción más viable y justificable debido a los antecedentes que se han mantenido dentro de la empresa New Blessings Corporation textil Cía. Ltda. y que al ponerlo en práctica traerá mejoras y se generará un cambio radical en el capital humano dando solución y cerrando puertas a problemas futuros.

1.3.2. *Justificación metodológica*

La investigación tiene un enfoque mixto (método cualitativo y cuantitativo), se extraen datos reales los índices de rotación del personal, temas de comunicación organizacional para luego llevarlos a un análisis de sus causas, interpretarlos minuciosamente y asociarlos con las políticas manejadas y con ello poder gestionar procedimientos claros y concretos que permitan llenar los vacíos que mantiene el personal

1.3.3. *Justificación Práctica*

Uno de los pilares importantes de toda organización es el capital humano ya que son los ejecutores directos de las directrices que nos imparten los altos ejecutivos de la empresa, por este motivo es

primordial que todos estén informados claramente de lo que es correcto y no, de que están en una empresa sólida que se preocupa no tan sólo por el bienestar corporativo.

1.4. Planteamiento de la hipótesis

El diseño del sistema de gestión del talento humano contribuirá a mejorar el desempeño de los colaboradores a través de la optimización de recursos, a través de identificar las necesidades de cada uno de las áreas que conforman la empresa.

Variable Independiente: Diseño del sistema de gestión del Talento Humano

Variable dependiente: Administrar el óptimo desempeño de los colaboradores y optimización de los recursos alcanzando metas propuestas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

El presente Trabajo de Integración Curricular ha tomado referencia algunos trabajos de investigación del repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y de otras instituciones de educación superior, con la finalidad de tomarlas como guía las cuales permitirán desarrollar el diseño del modelo de gestión de Talento Humano para la empresa New Blessings Corporation textil Cía. Ltda.

Temas relacionados al Trabajo de Investigación.

1. “DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TEXTIL: CASO TEXTILES PEQUEÑIN”.

Un modelo de gestión de talento humano específico ayuda a las empresas al manejo adecuado y efectivo del potencial que poseen las personas, además se puede conocer cada uno de los procesos que forman parte de la gestión de talento humano y la forma correcta de utilizarlas en beneficio de toda la organización. (Laura, 2017)

El autor enfatiza que la adecuada gestión del talento humano dentro de las organizaciones ayuda a optimizar los recursos, además de ayudar mejorar el desempeño de los colaboradores reflejado en la obtención de excelentes resultados para la empresa.

2. “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN TEXTILES, DISEÑOS Y TELAS DESIGNOMAYRA “COMERCIAL Omayra” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” el autor concluyo que:

De la investigación realizada en la empresa Comercial Omayra, se desprende que no existe un Manual de Gestión del Talento Humano, lo cual produce problemas internos tales como: Alto grado de rotación del personal, poco interés en la capacitación, deficientes canales de comunicación, inadecuadas relaciones interpersonales e interdepartamentales, insuficientes

estímulos económicos y morales; todo esto ha creado, un inaceptable clima laboral. (Campoverde Betsy, 2013)

El autor afirma que la empresa no dispone de una adecuada gestión administrativa ya que carece de elementos primordiales como lo es el organigrama estructural el cual permite identificar la jerarquización de los departamentos por la cual está conformada la entidad.

3. “Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano para el incremento de la productividad del “Grupo Serrano”, donde concluye lo siguiente:

Se propone un sistema de gestión de talento humano, cuyo eje de funcionamiento es el Trabajador, convirtiéndose en el protagonista de los logros que se deben alcanzar. (Manzano, 2020)

El autor recalca la importancia del diseño e implementación de un sistema de gestión del talento humano que permita alcanzar resultados satisfactorios a través de mejorar del desempeño de los colaboradores en cada una de sus áreas asignadas.

4. “Diseño de un Sistema de control de gestión para las empresas de productos textiles: caso “Textileras – Textiles Técnicos”

La Compañía Galán y Miño Cía. Ltda. no cuenta con un modelo de gestión de talento humano siendo esta una de las mayores falencias ya que no permite una administración y manejo adecuado del talento humano, esto también conlleva a la falta de un manual de funciones lo que hace más difícil el trabajo de análisis de puestos por cuanto no permite determinar los parámetros de desempeño y todas las actividades relacionadas con el trabajo a desempeñar y así determinar el perfil laboral adecuado para cada área. (Silva Junior, 2018)

El autor menciona que la inexistencia de un modelo de gestión del talento humano ha generado incontables falencias dentro del sistema administrativo debido a la falta de direccionamiento y la asignación de funciones y responsabilidades a cada uno de los colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo, lo cual se ha visto reflejado en los resultados finales al corroborar la pérdida de materia prima y otros insumos que suman gastos para la empresa.

2.2. Antecedentes de la organización

La empresa “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA. LTDA.” Nace con el nombre el 27 de junio del 2011, luego de la caída de la cadena de panadería y pastelería del denominado

“SUQUILANDI’S” gracias a las amistades de otras organizaciones textiles en Lima Perú, los miembros acuden ante la empresa “PEOPLE NICE Corporación Textil S.A.C.” formado por los hermanos Pérez Cerda quienes gentilmente deciden ayudar a la organización con la prestación de la marca modelos y diseños por lo cual sin poseer un debido conocimiento en el área de la industria textil ni el mercado potencial incursionando así en esta área. (Suquilandi, 2022)

La empresa “NEW BLEESINGS CORPORATION TEXTIL CIA. LTDA.” nace con el nombre de GRUPO TEXTIL SUQUILANDI, pero finalmente el 14 de agosto del 2015 se constituye legalmente como una compañía de responsabilidad limitada con número de inscripción 116, del registro mercantil de la ciudad de Riobamba y número de expediente 302154 de la Súper Intendencia de Compañías, bajo las operaciones comprendidas dentro del nivel 2 del CIU para ejecutar actos y contratos conforme a las leyes ecuatorianas y que tenga relación con el mismo. (Suquilandi, 2022)

2.3. Marco teórico

2.3.1. *Administración del Talento Humano*

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)

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)

2.3.2. *Gestion*

La Gestión es la acción precisa y adecuada para que se puedan cumplir los objetivos establecidos en la organización. De manera que los resultados sean de acuerdo con la planificación de la administración. (Pérez, 2012, p. 125)

La Gestión es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo 9 en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (Heizer & Render, 2009, p. 65)

Se le denomina gestión a la puesta en marcha las actividades planificadas que se realiza para dirigir la organización con el objetivo de las actividades primordiales que son: planeación, organización coordinación, dirección y control.

2.3.3. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Jara Antonio, 2018)

Gestionar el talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Jara Antonio, 2018)

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo. (Universidad de Nariño, 2013)

Los autores coinciden que la gestión del talento humano es importante ya que permite maximizar el potencial de los colaboradores en virtud de alcanzar resultados satisfactorios para la organización, de esta manera se obtendrá buena rentabilidad en el mercado.

2.3.3.1. Proceso de gestión del talento.

Para Alles (2018), es un conjunto de procedimientos orientados atraer e identificar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización de los cuales más tarde se seleccionará a alguno para efectuarle el ofrecimiento de empleo

1.- Planeación

El proceso de gestión de talento comienza con identificar el capital humano que se requiere en una organización. Lo cual puede lograrse por medio de responder a estas preguntas:

¿Qué roles hay que cubrir?

¿Qué tipo de talento estás buscando?

¿Qué tipo de habilidades se requieren para estas posiciones o cargos?

2.- Atracción de candidatos

Una vez redactadas las descripciones de los puestos de trabajo y establecidos los planes de contratación, es hora de iniciar la búsqueda. En este momento, los responsables de RRHH salen al mercado de trabajo para anunciar sus vacantes.

3.- Selección

Una vez realizadas las entrevistas, inicia el proceso de selección. En cuanto a las prácticas de gestión del talento, ésta puede ser la más agotador por la presión que supone elegir a la mejor persona de entre un grupo de grandes talentos.

4.- Desarrollo

Esta fase del sistema de gestión del talento se ocupa de la formación y la orientación del candidato seleccionado desde el momento en que se incorpora. Suele comenzar con un programa de inducción, en el que los nuevos empleados pueden aprender las formas de trabajo de la empresa, sus equipos, funciones y expectativas laborales.

5.- Retención

La gestión del talento consiste en tomar medidas para mantener a los mejores talentos en una empresa a largo plazo.

Para retener a los empleados, las organizaciones deben motivarlos constantemente, plantearles retos y contribuir a su crecimiento profesional. Los programas de aprendizaje y desarrollo continuos pueden ampliar el conjunto de habilidades y dotarles de las facilidades que necesitan para seguir siendo competitivos.

Además, los empleados necesitan sentir que son eficaces y que se les aprecia por lo que aportan. Esto puede lograrse mediante recompensas, incentivos, oportunidades de promoción y

evaluaciones periódicas que reconozcan sus contribuciones y establezcan nuevos objetivos para que trabajen.

6.- Transición

El cambio es inevitable, incluso en recursos humanos. Así que, aunque intentes retener a los empleados con talento, llegará el momento en que decidan seguir otras trayectorias profesionales y renuncien o dejen su puesto actual por uno nuevo en la empresa.

2.3.3.2. Aplicación de personas

Según Alles (2018), las empresas deben considerar que para una eficaz gestión del talento humano se requiere de la aplicación de personas, es decir, que se deben diseñar los puestos que ocuparán los empleados en las diversas áreas para establecer procesos y procedimientos que deberán seguir; de esta forma se podrá evaluar el desempeño del empleado y establecer correctivos en caso de que sea necesario.

Se hace necesario acotar que en el diseño del puesto se especifica cuál será el contenido del puesto, los métodos y las relaciones, las obligaciones, las tareas y las actividades que deberá realizar en un tiempo específico.

2.3.3.3. Compensación de personas

De acuerdo con Dess y Lumpkin (2013) “la compensación abarca mucho más que los pagos efectuados ya sea en los sueldos o salarios, ya que incluye el campo de los incentivos, que motivan al personal y establecen un vínculo entre los costos laborales con la productividad” (p. 53). De su parte, Juárez (2014) considera que la compensación es la retribución que reciben a cambio del trabajo que realizan. Como empleados de una empresa esta contribución se constituye del sueldo, los incentivos, prestaciones, beneficios entre otros. En concordancia con los criterios expuestos anteriormente, se podría considerar a la compensación como una manera de retribuir el trabajo que realizan los empleados en la empresa, a través de una remuneración justa que esté acorde con las disposiciones laborales del país.

2.3.3.4. Desarrollo de personas

De acuerdo con Castillo (2015), el desarrollo de personas se enfoca en el entrenamiento, que permite al empleado mejorar sus habilidades y capacidades. La trasmisión de conocimientos permitirá que

el trabajador realice sus funciones en periodos más cortos pero eficientes; es un proceso cíclico y continuo que está basado en cuatro etapas.

Del mismo modo, se enfoca también en el desarrollo organizacional, en el que se utiliza un proceso de tres fases, que se basa en la investigación y en la acción, es decir, en realizar un diagnóstico situacional (investigación) y una intervención para modificar esa situación (acción), lo que conlleva a un refuerzo para mantener la nueva situación (Castillo, 2015).

2.3.3.5. *Mantenimiento de personas*

Las empresas se proponen atraer y conservar a personas calificadas, dinámicas y proactivas, puesto que el capital humano motivado y con opciones de realización ¹² constituye una garantía para el logro de objetivos de crecimiento en un entorno altamente competitivo y en un sector que pasa por momentos difíciles (Amat, 2012).

De acuerdo con Dolan (2016), el mantenimiento de personas consiste en cuidar y velar por el bien de las personas, para que las mismas se sientan seguras, tengan un ambiente de trabajo agradable tanto psicológico como físico, y cuenten con el material de trabajo adecuado que facilite el proceso o acción.

En este sentido las empresas se interesan cada vez más por conservar a los empleados, y para ello establecen un sin número de alternativas que garantizan la lealtad, sin embargo, hay organizaciones que registran una alta rotación de profesionales debido a su ineficiente promoción de estrategias y acciones en beneficios del talento humano.

Monitoreo de personas.

De acuerdo con Jones (2012), el monitoreo es una parte esencial de la gestión del talento humano porque permite controlar el comportamiento de las personas y corregir aquellas actividades que pueden afectar el ambiente labora. Si dichas actividades no son corregidas a tiempo las metas se incumplen.

Sin embargo, hay que considerar que el monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno y proporciona una seguridad razonable en la organización. Ello conlleva la búsqueda y la corrección de las deficiencias de controles identificados, antes de que afecten el logro de los objetivos de control de la entidad; el monitorio permite a las personas

reaccionar de forma rápida cuando se identifican controles insuficientes o controles innecesarios (Fonseca, 2011).

Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño consiste en valorar la eficiencia en cómo se ejecutan las actividades en un periodo de tiempo específico en donde el objetivo es el logro de objetivos (Rodríguez, 2012).

2.3.4. Importancia de la gestión del talento humano.

Cuando la gestión del talento humano funciona correctamente, los colaboradores se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados. Esto implica toma una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada colaborador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas. (CANDONGA, 2017)

Se optimiza el desempeño de la empresa

La gestión del talento gira en torno a los colaboradores. Se recluta a los mejores talentos y se implementa medidas que los ayuden a desarrollarse profesionalmente e involucrarse con la empresa. Por lo tanto, se logra sacar el mejor desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, se consiguen mejores resultados para la empresa.

Mayor innovación

La gestión de talento humano propicia que los colaboradores estén en constante capacitación y desarrollo. Como resultado, a los profesionales les es mucho más sencillo adaptarse y utilizar las nuevas tecnologías. Aquello abre mundo de nuevas posibilidades para las organizaciones.

Ventajas para la organización.

- Atracción del mejor talento con habilidades adecuadas para la organización.
- Cobertura de roles críticos con prácticas de contratación eficientes.
- Reducción de rotación de empleados para ahorrar tiempo y dinero.
- Aumento en la satisfacción de la experiencia del cliente.
- Retención de los mejores empleados.

Ventajas para los colaboradores

- Capacitación continua y oportunidad de desarrollo, que los lleva a cumplir sus objetivos profesionales.
- Poder crecer dentro de la misma organización, aprovechando sus habilidades y experiencia.
- Contar con desafíos continuos que les brinden satisfacción laboral y motivación.

2.3.5. Importancia Del Capital Humano Dentro De Las Organizaciones.

El capital humano es definido como la mano de obra de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y obtener utilidad. El factor humano es importante ya que los medios de materiales (materia prima), solo se convierten en un producto terminado cuando pasan por un proceso de producción realizado por la fuerza de trabajo de los obreros, ya que una maquina por muy avanzada que sea no puede manejarse sola y se necesita de los trabajadores para ponerla a funcionar. (CANDONGA, 2017)

2.3.6. Departamento de Talento Humano

El departamento encargado de los recursos humanos 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, planea, coordina, ejecuta y presta orientaciones técnicas sobre actividades de administración de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices y normas legales y de la empresa. (Dávila & Dávila, 2022)

El departamento de talento humano debe ser el primero en detectar las exigencias y necesidades del entorno y las de cada departamento para así dar respuestas necesarias y adecuadas, en tal sentido sus miembros están llamados hacer profesionales efectivos y destacados en esta área de la organización. (Aular, 2018)

2.3.7. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un

mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Pedraza Amaya, 2010)

El desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. (Cuello, 2020)

El desempeño laboral permite identifica el grado de cumplimiento de cada una de las actividades asignadas a los colaboradores, con la finalidad de focalizar el mejorar dichos procesos optimizando recursos y alcanzando mejores resultados.

2.3.8. Parámetros para medir el desempeño laboral

La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos que está compuesto por un gerente, el director, técnicos expertos y responsables del área que está a prueba. (Velázquez, 2021)

Existen algunos métodos que las empresas llevan a cabo para la evaluación del personal:

- La prueba de desempeño realizada por el jefe del Departamento, ya que es quien conoce al empleado y el empeño que pone las actividades que realiza diariamente.
- Una autoevaluación donde el empleado califica su desempeño y ofrece propuestas para mejorarlo.
- Prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto.
- Encuestas para empleados donde califiquen el trabajo del director del área.
- Prueba realizada por el cliente en la que evalúa el trabajo que realizan los empleados con los que trata directamente. (Velázquez, 2021)

Tabla 2-1: Descripción del parámetro

Parámetro	Descripción del parámetro
Objetivo	Se debe considerar el objetivo principal al cual se apegue la investigación
Trayectoria	El capital humano de una empresa es lo más importante ya que se encarga directamente de presentar y establecer su experiencia laboral en el trabajo
Área de Trabajo	Los criterios del encargo de cada zona de trabajo son muy importantes al realizar la calificación del área de trabajo de los empleados
Evaluación	El área de talento humano debe evaluar constantemente cada uno de los departamentos de la institución
Propuesta de mejora	Las instituciones deben siempre estar en constante cambio, en base a la mejora continua de su capacidad instalada, servicios y capital humano

Realizado por: Suquilandi Brayan, 2022.

2.3.9. Evaluación del Desempeño laboral

La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. (Barcelo, 2017)

La evaluación de desempeño laboral es uno de los aspectos fundamentales de la gestión de una organización, que implica medir la calidad y eficiencia con la que se ejecutan las actividades propias de los colaboradores. (Haydee, 2022)

2.3.10. Motivación

La motivación se puede definir como la determinación o voluntad que impulsa a la persona a hacer determinadas acciones o comportamientos para alcanzar un determinado objetivo. Es decir, ésta influye de forma determinante en la puesta en marcha de conductas hacia un determinado fin. Dependiendo de la importancia que tenga para la persona el objetivo que desea alcanzar o las consecuencias positivas de éste, la motivación será mayor o menor. (Catalán, 2017)

La motivación es un fenómeno multicausal, originado por diversas fuentes, tales como los tipos de incentivos, reconocimientos, promociones, el trabajo por sí mismo, las necesidades de las personas, las metas y objetivos que se tengan, las condiciones de trabajo, los salarios. (Cortés, 2014)

2.3.11. Comunicación

La comunicación permite actuar en consonancia con otros saberes y disciplinas para el abordaje de las diversas problemáticas de la vida social, enseña a interpretar los procesos comunicativos que se dan al interior de las diferentes culturas y a elaborar las políticas comunicativas que contribuyan a mejorar el entramado social. (Fajardo & Nivia, 2016)

2.3.12. Atención al cliente

De acuerdo con Serna (2016) la atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. La atención cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Entre las principales características de la atención al cliente se destacan:

- Es intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es perecedero, se produce y consume instantáneamente.
- Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El valor agregado, plus al producto (Serna, 2016).

Sobre los elementos que conforman la atención al cliente, Gómez (2019) afirma que en la atención al cliente participan varios elementos: el cliente, el personal de contacto o sea el personal del almacén o negocio, el soporte físico o local, exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes.

El cliente, es el consumidor objetivo del servicio. Es el elemento primordial; si no hay cliente no hay servicio, y su presencia es absolutamente indispensable. El soporte físico, se refiere al soporte material necesario para la prestación del servicio. De este soporte físico se sirven, el personal de contacto, el cliente y ambos a la vez. Se divide en los instrumentos necesarios para la prestación del servicio como son los muebles, las máquinas, los exhibidores, las exhibiciones, etc. Y el entorno o ambiente, decoración, merchandising, uniformes, etc. El servicio mismo, que depende de la estrategia y plan de acción trazados y el personal de contacto (Gómez, 2019).

2.3.13. Calidad del servicio

La calidad en el servicio es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. Y obtener el éxito en el mercado para mantener la ventaja competitiva (Larrea, 2016).

Sobre lo expresado, se podría acotar que el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso; Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega.

Sistemas para medir la calidad del servicio

De acuerdo con Riveros (2014), la calidad del servicio puede ser medida a través de varios sistemas o aspectos que se destacan a continuación:

- **Valoración del mercado.** - A través de los estudios de marketing. Debido a que el mercado es cambiante, es necesario tener datos de las fluctuaciones, modas, nueva tecnología y acciones de competencia. En relación con el cliente interno, toda la información que se obtenga deberá remitirse a los interesados, manteniendo con ellos reuniones de búsqueda de soluciones concretas.
- **Diseño del servicio.** - Para poder ofrecer un buen servicio al cliente se debe conocer en profundidad el mercado en el que se mueve el sector en el que se trabaja o se pretende trabajar. Para ello, a través del marketing se obtendrán los datos necesarios para llevar a cabo dicho objetivo. Es necesario definir también los medios, modos sistemas y métodos que especifique su prestación. Dentro del diseño se preverán posibles cambios que den respuesta rápidas a las fluctuaciones de la demanda.
- **Prestación del servicio.** - Lo primero que se deberá comprobar será si el diseño del servicio es el requerido por el cliente y que normas, códigos y especificaciones estén redactados de forma clara y comprensible para la empresa y para el cliente. Así que se deberá eliminar todas aquellas expresiones que sean de difícil comprensión. También deben especificarse medios y recursos necesarios para cumplir el servicio, tanto humanos como técnicos. La calidad se incluirá en todo el proceso, determinando métodos de control.
- **Valoración del servicio.** - En la valoración del servicio se ha de integrar al cliente en la organización, haciéndole sentirse parte de ella, dándole importancia, valorando sus sugerencias y aportes. Otra actividad para realizar por parte de la empresa será la obtención de datos concretos sobre del grado de satisfacción, quejas, reclamaciones, y opinión acerca del servicio, que permitirán tomar medidas adecuadas para variar el sistema de forma rápida y eficaz (Riveros, 2014).

Competencias

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización pretende desarrollar y/o reconocer entre 14 sus empleados de cara a la consecución de los objetivos empresariales.

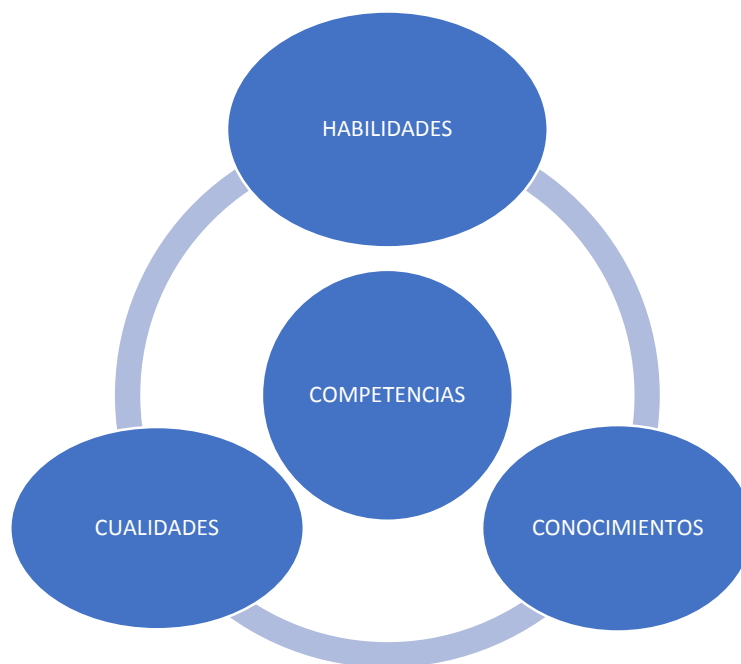


Ilustración 2-1: Competencias
Realizado por: Suquilandi Brayan, 2022.

2.3.13.1. Elementos de competencias

Saber. - El conocimiento es elemento básico e indispensable para poder desarrollar una actividad de manera exitosa

Poder. - Por mucho que una persona posea todo el conocimiento vinculado a una materia concreta, necesita tener una serie de habilidades clave para desempeñar con éxito su trabajo.

Querer. - Si poseen habilidades y los conocimientos, si no existe actitud favorable (positiva), difícilmente podrá alcanzar los objetivos establecidos.

2.3.13.2. Tipos de Competencias

Los tipos de competencias laborales se clasifican;

Competencias técnicas

Es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello

Competencias metodológicas

Reacciona aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

Competencia Social

Colabora con otras personas en forma comunitaria y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Competencia participativa

Participa en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno, capacidad de organizar y decidir, así como al aceptar responsabilidades

2.3.14. Sistema de Gestión

Un sistema de Gestión es simplemente la estructura que se da a la organización para que esta pueda desarrollar su labor. En la economía clásica se hablaba de la especialización del trabajo como la herramienta para alcanzar la mayor productividad, sin embargo, en el entorno moderno he detectado que la mejor forma de obtener la eficiencia y eficacia en la productividad, lejos de la especialización, se encuentra en la integración de procesos, en la integralidad de las personas y en las soluciones integrales. (Masache, 2017)



Ilustración 2-2: Sistema de Gestión

Fuente: Google, 2022.

Sistema de Gestión por Competencias

Analiza la ocupación en términos de las competencias necesarias para garantizar la excelencia en el desempeño del puesto de trabajo. Debe ser indispensable realizar un correcto diseño del perfil con las competencias necesarias para desarrollar cada puesto alineado con la cultura organizativa. (La vanguardia, 2017)

Sistema de gestión del talento humano

Es una estrategia de la organización que se utiliza para la contratación. Capacitación, de los empleados y colaboradores que forman parte de la organización basándose en cuatro fases para seleccionar al personal, evaluar su potencial, desarrollarlo profesionalmente y generar en el un compromiso por la empresa.

Fases del sistema de gestión de talento humano

Inclusión: en esta etapa de la empresa u organización destinara todos los recursos para gestionar a su personal con la finalidad que se sientan parte de ella, es decir eliminando cualquier brecha de discriminación o diferencial ya sea en cultura, económico o etnia, que todos sean tratados con igualdad.

Vinculación: dentro de este proceso se considerará al reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de los nuevos colaboradores y del personal que labora dentro de la empresa con el objetivo de informar a totalidad de funciones, responsabilidades y como también del compromiso, misión, visión, objetivos a largo y corto plazo que la empresa persigue, comprometiéndolo a los colaboradores al cumplimiento de las mismas.

Evaluación: son destinados recursos tanto material como económico y personal capacitado quienes, a través de formularios, indicadores, se encargarán de medir el grado de satisfacción y cumplimiento de cada una de las actividades que los colaboradores desarrollan dentro de su área de trabajo, para de esta manera obtener mejores resultados al identificar las falencias que retrasan y reducen la calidad de la producción.

Utilidades de un Sistema por Competencias

Un sistema de gestión por competencias proporciona a la organización resultados satisfactorios a corto, mediano y largo plazo.

2.3.15. Indicadores de Gestión.

“Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e idéntica los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades”. (Carrillo M, 2016, p. 19).

Descripción de puestos

Se consigue un enfoque completo de las necesidades de cada puesto de trabajo y de la persona ideal para desarrollarlo, mediante la consideración de aspectos objetivos tanto de uno como de otra. A través del enfoque de competencias se plantean y se obtiene resultados a corto, mediano y largo plazo:

Corto plazo

Considera las características de las personas para tomar decisiones organizativas: que con necesidades se tienen y con qué equipo se cuenta.

Medio plazo

Analiza el grado de adecuación de las personas a los requerimientos de los puestos y plantea un sistema de reasignación efectivo. Asimismo, identifica candidatos a cada puesto de trabajo, detectando las necesidades de formación y desarrollo.

Largo plazo

Identifica el proceso de evolución de la organización planteando un plan para adecuar el personal actual a las características y necesidades futuras de cada puesto de trabajo y, por tanto, de la organización.

Integración de equipo de trabajo

Asignación de personas adecuadas a los puestos donde mejor encajen, se obtendrá un equipo de trabajo bien integrado, se enfocará a la consecución de los objetivos del departamento y de la empresa y no exclusivamente a los personales. (Ernst & Young Consultores)

2.3.16. Organización

Organización significa una acción colectiva para realizar una misión común, una manera elegante de decir que un puñado de personas se ha reunido bajo un nombre común para producir un producto o un servicio». Las organizaciones, esencialmente, por su naturaleza social y conforme a nuestra definición tienen elementos comunes que explicamos: (Huamán L., 2015, p. 37).

- **Asociación de individuos (dos o más personas).** Se explica considerando que las limitaciones propias de la naturaleza humana obligan a las personas a agruparse para superarlas en conjunto.
- **Relación de colaboración (que colaboran dentro de límites definidos).** Los individuos, al interior de las organizaciones cooperan de manera espontánea y armoniosa para lograr aquello que individualmente no podrían conseguir.
- **Logro de objetivos comunes.** Compartir objetivos significa la coincidencia de realizar una labor en común. Esta coincidencia de intereses genera un compromiso por lograr sus motivaciones y aspiraciones y actuar conjuntamente en su consecución.
- **Cumplen una finalidad o misión:** constituida por el propósito que justifica su existencia y razón de ser y cuyo logro se traduce en la consecución de una serie de objetivos interrelacionados. La misión se define ante la identificación de una oportunidad interesante de servir o producir para otros. (Huamán L., 2015, p. 38).

Implantación de una cultura organizativa

La cultura organizativa es un concepto abstracto, difícil de apreciar y de medir, pero que afecta directamente al desarrollo y a los resultados de la empresa. Los estudios señalan que el 70% de los cambios culturales fracasan debido, principalmente, a dos factores:

- Se plantea el futuro deseado de forma vaga y poco definida; es decir, que no determina los objetivos hacia los cuales se desea conducir la empresa.
- No se contemplan componentes no racionales, emocionales, ni otros aspectos del ser humano; además no se difunde claramente la información respecto al rumbo a seguir y el proyecto a conseguir.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

La investigación se llevó a cabo gracias a la colaboración de los colaboradores de la empresa New Blessing Corporation que se desempeñan en diferentes áreas de trabajo dentro de la organización con la finalidad de recopilar información sustentada de los acontecimientos actuales presentes en dicha empresa.

3.1. Enfoque de investigación

“La modalidad cualitativa es un proceso y guía por áreas o temas significativos de investigación, pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos” (Nicolalde, 2013, p.13).

“La modalidad cuantitativa Se caracteriza por ser numérico, utilizan datos para la verificación de hipótesis, la información es procesada para que exista claridad sobre las preguntas e hipótesis que precede a la recolección y análisis de datos” (Nicolalde, 2013, p.13).

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que se aplicó herramientas de recopilación de información estadística la misma que será útil para la interpretación de los datos obtenidos y de esta manera establecer estrategias que brinden una solución a las problemáticas encontradas.

3.2. Nivel de Investigación

3.2.1. *Exploratorio*

“La investigación exploratoria, se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Fernández, 2018).

Este método permitió tener una perspectiva clara sobre el problema que se identificó, además de la obtención de la información inicial de la organización.

3.2.2. *Descriptivo*

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.” (Tamayo M. , 2018). Permitió definir la situación actual, como también los elementos que integran el problema de la empresa New Blessing Corporation.

3.3. *Diseño de investigación*

3.3.1. *Experimental*

El diseño de la investigación aplicada es no Experimental, a razón de que no existe manipulación de las variables, ni se utilizaron escenarios de interacción, ni tampoco laboratorios de experimentación. Se trabajará con la información obtenida de la población encuestada.

3.3.2. *Transversal*

La investigación es Transversal porque se realizó una sola intervención en el trabajo de campo en la cual la recopilación de datos en la empresa “New Blessing Corporation” se la ejecuto una sola vez.

3.4. *Tipo de estudio*

3.4.1. *Documental*

Según (Robles, D, 2020, p. 14) menciona que, “La investigación documental se caracteriza por ser un tipo de estudio que utiliza documentos oficiales y personales como fuente de información. Dichos documentos pueden ser de varios tipos: electrónicos, impresos o gráficos”.

El tipo de estudio para el presente trabajo fue documental, ya que se verifico fuentes de información utilizando libros de la biblioteca virtual y el repositorio de la Epoch además de otras instituciones de educación superior,

3.4.2. *De campo.*

Según (Stracuzzi & Martins, 2010, p. 88) la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La investigación de campo se aplicó, mediante la recolección de la información en el lugar en donde se origina el problema de estudio, es decir la organización “New Blessig Corporation”. La información obtenida fue analizada e interpretada para identificar la fuente de problema de estudio partiendo de una conversación directa con los involucrados.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según (Tamayo M. , 2012, p. 180) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adherido a una investigación.

Los beneficiarios de este trabajo de investigación son todos los que conforman la empresa “New Blessig Corporation”.

Tabla 3-1: Población

CARGO	FUNCIÓN	N°
Socios		6
Personal Administrativo		6
Colaboradores		24
TOTAL		36

Realizado por: Suquilandi Brayan, 2022.

3.5.2. Muestra

En la empresa “New Blessig Corporation” Laboran 36 personas, por lo tanto, siendo una entidad pequeña se toma como muestra a toda la población.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo

Según el autor (Abreu, 2018, págs. 200-201) Plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin.

A través de este método se pudo observar los productos y servicios que oferta la empresa, identificando nuevos productos o actividades a implementarse lo cual permitirá realizar la propuesta del diseño de modelo de gestión de talento humano.

3.6.1.2. Deductivo:

De igual forma el autor (Abreu, 2018, pág. 200). Permite generalizar a partir de casos particulares y ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas. En este sentido, los futuros objetos de estudio, parecidos a los recopilados en la formulación científica general que se ha inducido, podrán ser entendidos, explicados y pronosticados sin que aun ocurran.

Este método permitió identificar la situación actual por la cual a traviesa la organización mediante un análisis interno y externos de los factores que intervienen en la misma, con la finalidad de incrementar la calidad de los productos ofertados por la empresa.

3.6.2. Técnicas e instrumentos

3.6.2.1. Técnicas.

Encuesta:

“La encuesta es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.” (López P. , 2015, pág. 8)

La metodología del presente trabajo investigativo proporciona las herramientas adecuadas que ayudan a construir una investigación paso a paso a través de la planificación y desarrollo junto a un proceso sistemático y organizado, mejorando el rendimiento y productividad de este, para así alcanzar mejores resultados sustentados y argumentados bibliográficamente además de una exploración de campo que permite alcanzar los objetivos.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Encuesta aplicada al personal de la empresa New Blessing Corporation Ltda.

1. ¿La empresa realiza el adecuado proceso de inducción para el ingreso de nuevos colaboradores?

Tabla 4-1: Proceso de Inducción

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
SI	15	58%	
NO	21	42%	
TOTAL	36	100%	

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

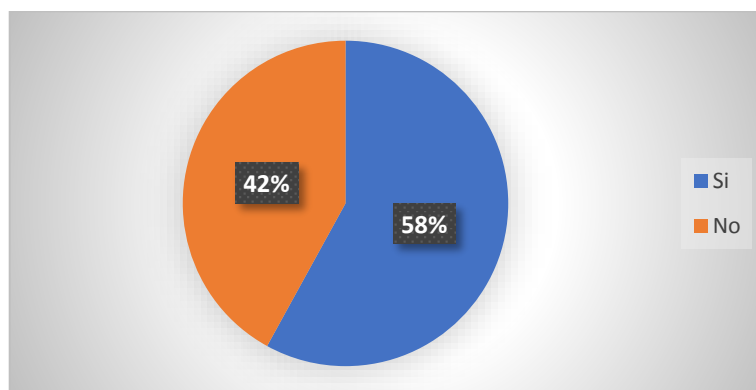


Ilustración 4-1: Proceso de Inducción

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Del total de encuestados, un 58% del personal confirma que la empresa si realiza el proceso de inducción para los nuevos colaboradores, mientras que el 42% menciona lo contrario.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuetados concuerdan en que la empresa si realiza el proceso de inducción a los nuevos colaboradores, siendo de vital importancia ya que a través de este proceso se dará a conocer funciones y responsabilidades al personal evitando duplicidad de actividades y falencia futuras.

2. ¿Conoce usted si la Empresa cuenta con un sistema de gestión del Talento Humano?

Tabla 4-2: Existencia de un sistema de gestión

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	17%
NO	30	83%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

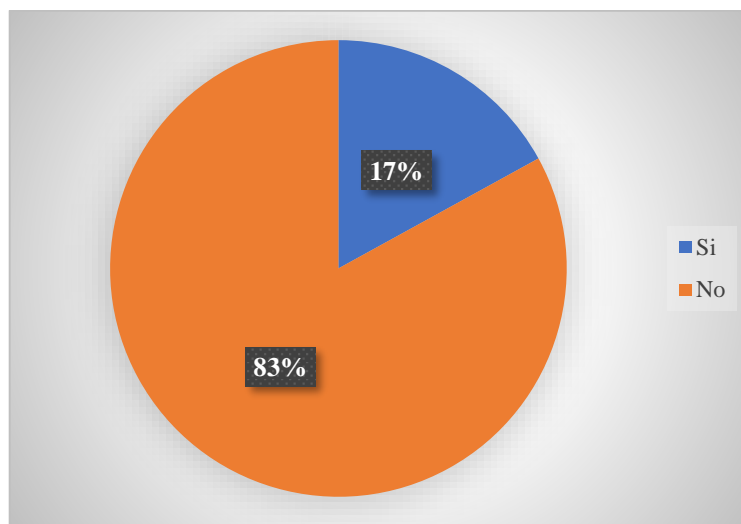


Gráfico 1-3: Existencia de un sistema gestión

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Una vez aplicada la encuesta se obtuvo como resultado en un 83% que los empleados no conocen que la empresa maneje un sistema de gestión del talento Humano, mientras que el 17% si conocen. En su mayoría los empleados desconocen que la empresa maneje algún sistema de gestión del Talento Humano, por lo tanto, presenta varias irregularidades en sus procesos ya que no existe una guía que brinde identificar el personal apto para ejecutar cada actividad cuya productividad contribuya al crecimiento y desarrollo de la organización.

3. ¿Conoce usted sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa New Blessings?

Tabla 4-3: Conocimiento de funciones

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	67%
NO	12	33%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

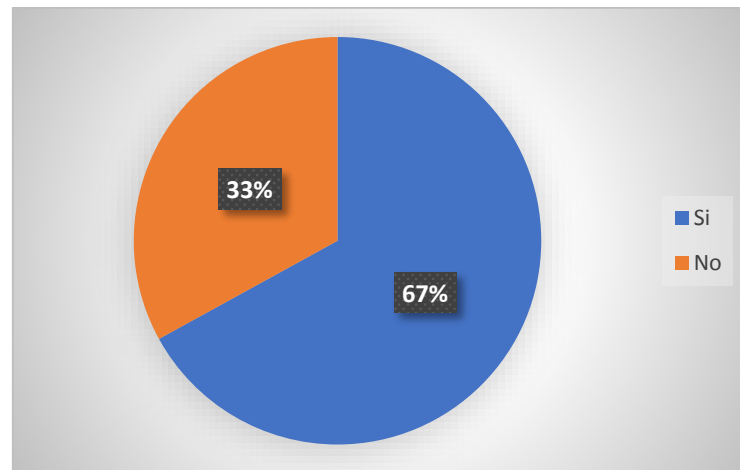


Ilustración 4-2: Conocimiento de funciones

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Del total de los encuestados, el 67% del personal conoce sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, mientras que el 33% desconoce de las funciones y responsabilidades que le competen.

En su mayoría los colaboradores conocen las responsabilidades y funciones que están a su cargo dentro de la empresa, sin embargo, es necesario implementar una guía que ayude a identificar el nivel de desempeño con el cual cuentan los empleados.

4. ¿Usted tiene el conocimiento del manual de funciones de su área de trabajo?

Tabla 4-4: Manual de funciones área de trabajo

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	53%
NO	17	47%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

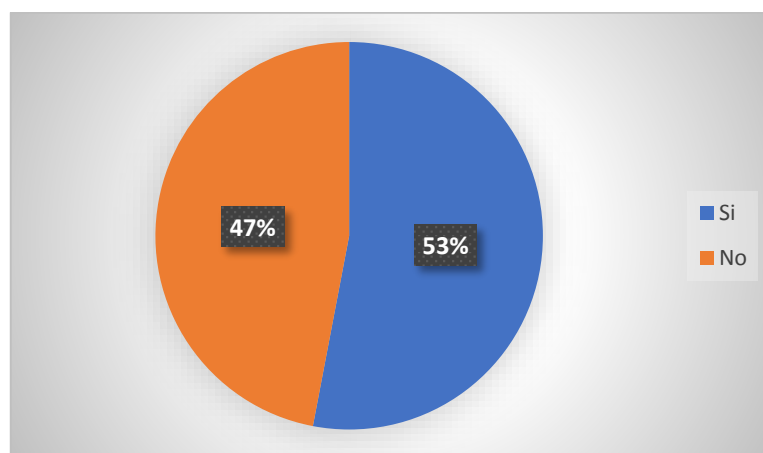


Ilustración 4-3: Manual de funciones área de trabajo

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

A través de la encuesta aplicada a los colaboradores se obtuvo los siguientes resultados, en un 53% tienen el conocimiento del manual de funciones de su área de trabajo, mientras que un 47% desconoce del manual de funciones de su área de trabajo.

Los colaboradores mencionan el conocer el manual de funciones de su área de trabajo, siendo de vital importancia al momento de identificar funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de sus actividades cotidianas dentro de la organización evitando duplicidad de actividades.

5. ¿La empresa brinda capacitación continua a los colaboradores?

Tabla 4-5: Existencia de capacitación continua

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	31%
NO	25	69%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

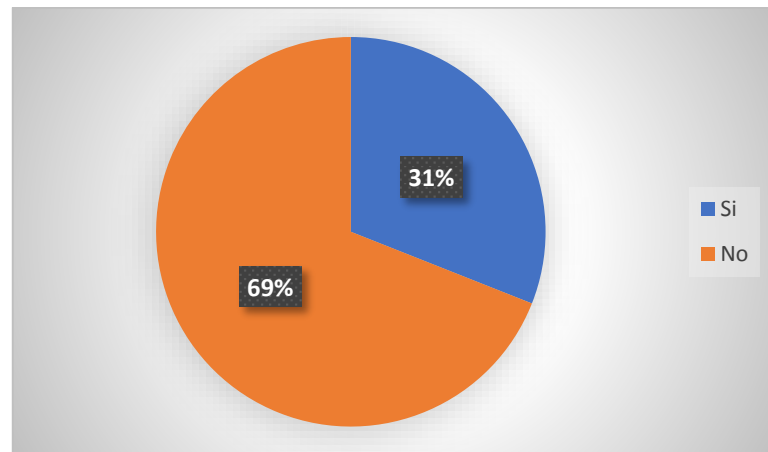


Ilustración 4-4: Existencia de capacitación continua

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, el 69% coinciden en que la empresa no brinda capacitaciones continuas a los colaboradores, mientras que el 31% menciona que la empresa si brinda dichas capacitaciones.

De acuerdo a los resultados la empresa New Leasing no brinda capacitaciones continuas a su personal, por lo cual es perjudicial para el desempeño y alcance de objetivos, ya que las constantes innovaciones en el mercado ameritan que se disponga de un personal competente capaz de cumplir sus responsabilidades de forma eficiente.

6. ¿La empresa evalúa el desempeño de los colaboradores periódicamente?

Tabla 4-6: Evaluación del desempeño laboral

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	19%
NO	29	81%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

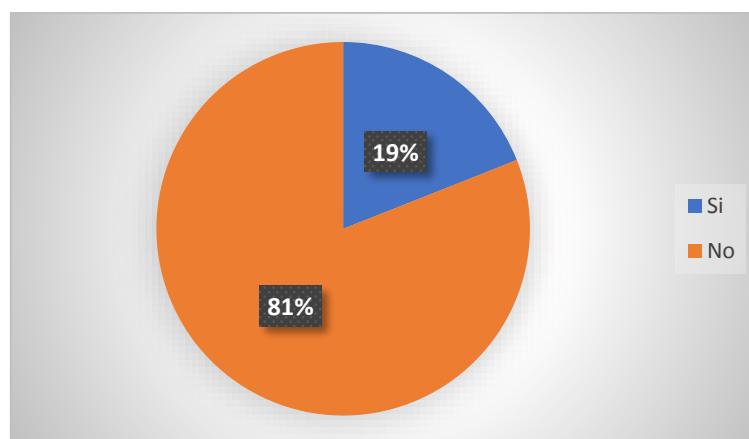


Ilustración 4-5: Evaluación del desempeño laboral

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Del total de encuestados, el 81% menciona que la empresa no evalúa el desempeño de los colaboradores periódicamente, mientras que el 19% indica que la organización no evalúa a su personal.

Una vez obtenidos los resultados los colaboradores en su mayoría menciona que la empresa no realiza una evaluación del desempeño laboral, porque es podría generar procesos más lentos, perdidas económicas como de recursos debido al mal manejo de sus responsabilidades.

7. ¿Conoce usted si existe algún sistema de incentivos y estímulos en la empresa?

Tabla 4-7: Existencia de incentivos y estímulos

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	47%
NO	19	53%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

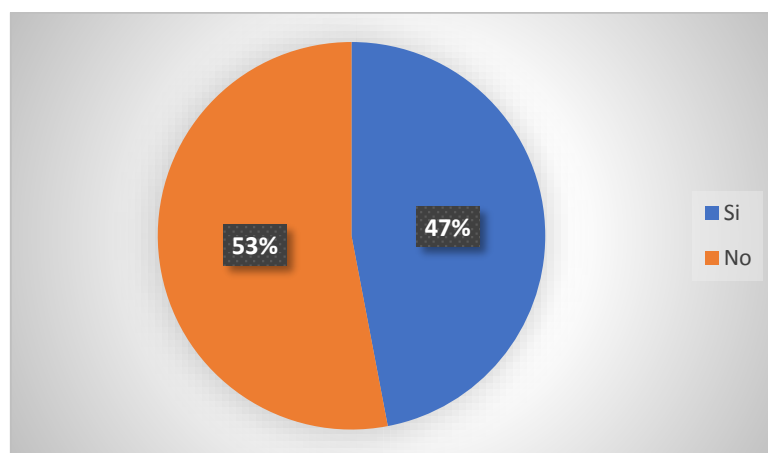


Ilustración 4-6: Existencia de incentivos y estímulos

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

A través de la encuesta realizada al personal de la empresa se obtuvo como resultado, el 53% menciona que la empresa no cuenta con ningún sistema de incentivos y estímulos para mejorar el desempeño de los colaboradores, mientras que el 47% manifiesta lo contrario.

De acuerdo a los resultados obtenidos la empresa no dispone de un sistema de incentivos y estímulos para los empleados, cabe mencionar que reconocer el esfuerzo y buen trabajo de los colaboradores es importante ya que generara un mejor desempeño laboral.

8. ¿Conoce usted si se cumplen a cabalidad los objetivos y metas planteadas por la empresa?

Tabla 4-8: Comprensión de objetivos y metas

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	36%
NO	23	64%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

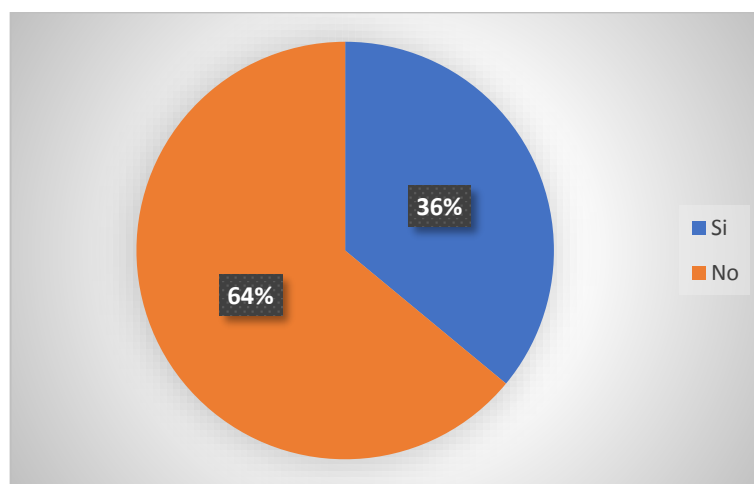


Gráfico 2-3: Comprensión de objetivos y metas

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Del total de encuestados, el 64% desconoce si los objetivos y metas previamente planteadas son cumplidas en su totalidad, mientras que el 36% si conoce que dichas metas son cumplidas.

En su mayoría los encuestados desconocen el cumplimiento total de metas y objetivos planteados por la empresa, por lo cual es importante socializar los resultados obtenidos con todos los colaboradores ya que de esta manera se alcanzará una concientización del desempeño que ejecutan en sus funciones, mejorando los resultados individuales y colectivos.

9. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo es adecuado para el cumplimiento de sus funciones satisfactoriamente?

Tabla 4-9: Adecuado ambiente de trabajo

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	58%
NO	15	42%
TOTAL	36	100%

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

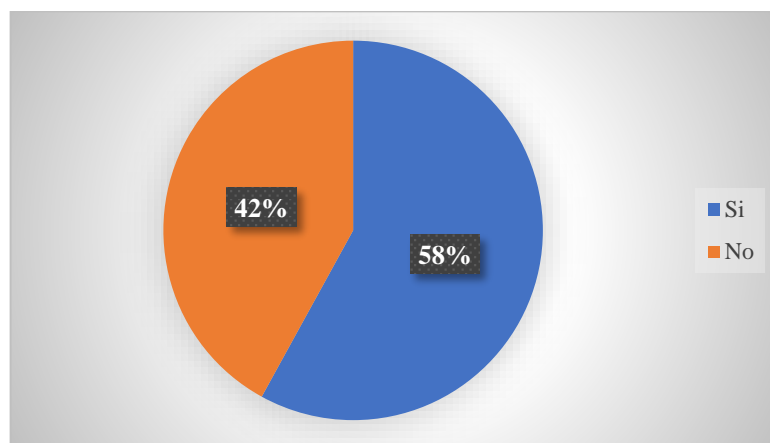


Ilustración 4-7: Adecuado ambiente de trabajo

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Una vez aplicada la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados, el 58% considera que el ambiente de trabajo es adecuado para el cumplimiento de sus funciones de manera satisfactoria, mientras que el 42% considera que dicho ambiente laboral no es apto para el cumplimiento eficaz de sus labores cotidianas dentro de la organización.

Contar con un ambiente laboral adecuado es vital en toda organización, ya que garantizará el apoyo mutuo entre los empleados alcanzando resultados satisfactorios, además que su desempeño será eficaz, la mayoría de los empleados concuerdan que su ambiente laboral es adecuado para el cumplimiento eficaz de sus funciones, alcanzando excelentes resultados.

10. ¿Cuál cree usted que sea el mayor inconveniente que tiene la empresa para su crecimiento?

Tabla 4-10: Inconvenientes presentes en la Institución

ALTERNATIVAS	Porcentaje	Frecuencia
Falta de Personal capacitado	22%	8
Falta de empatía del empleado	19%	7
Deficiente gestión Administrativa	14%	5
Duplicidad de actividades	14%	5
Baja inversión	11%	4
Bajos salarios	19%	7
Total	100%	36

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

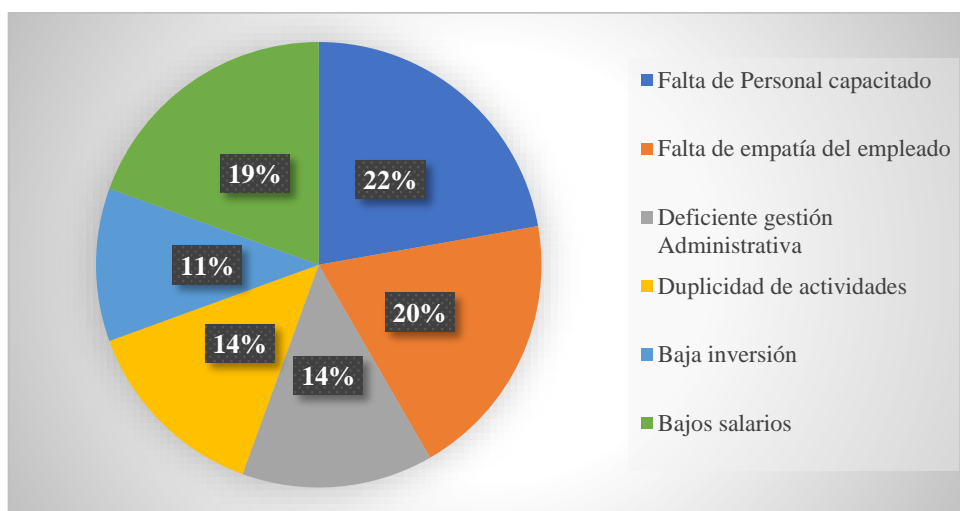


Ilustración 4-8: Inconvenientes presentes en la Institución

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Interpretación

Del total de encuestados, el 22% considera que la falta de personal capacitado es el inconveniente para el crecimiento de la empresa, el 19% considera que la falta de empatía del empleado, el 14% una deficiente gestión administrativa, el 14% la duplicidad de actividades, el 11% la baja inversión y el 19% los bajos salarios.

Por tanto, la falta del personal capacitado es la principal causa que el crecimiento de la empresa se ha visto afectado, esto debido a que el personal no cuenta con las habilidades y el conocimiento pertinente para ejecutar sus funciones satisfactoriamente, alcanzando resultados favorables para la organización contribuyendo a su crecimiento, desarrollo y rentabilidad en el mercado.

4.2. Discusión de resultados

New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda., es una organización de carácter retail cuya principal actividad económica es la fabricación y comercialización de prendas de vestir tipo polo, casacas, blusas, camisas, entre las que destacan la indumentaria para la etnia indígena de la provincia de Chimborazo, siendo un referente para la moda y el buen vestir, brindando un producto que cuenta con los más altos estándares de calidad en cuanto a su fabricación y diseños únicos acorde a la identificación de las necesidades de los clientes, sus precios accesible y la atención al cliente brindada crea un plus que ha caracterizado a la institución por la cual sus principales consumidores la prefieren a diferencia de la competencia, sin embargo debido a problemas internos relacionados con la gestión administrativa se ha visto perjudicada en el retraso de ciertos procesos que ocasionan que la competencia adquiera más mercado debido a la constante innovación en marketing y la carencia de un sistema de gestión del talento humano que ayude a mejorar la gestión del personal capacitado que genere un mejor desempeño laboral y por ende contribuir al desarrollo de la Empresa.

Cabe mencionar que la falta de un sistema de gestión del talento Humano que ayude a implementar a un eficiente direccionamiento administrativo enfocado en la mejora continua de los procesos internos que ayuden a determinar objetivos claros y medibles, optimizando los recursos de la organización en virtud de lograr resultados favorables para la empresa al contar con el personal altamente competente que cuente con los conocimientos pertinentes para cada área de trabajo mejorando un eficiente desempeño laboral.

Por tal razón se busca implementar un sistema de evaluación del desempeño del talento humano que ayude a identificar falencias en los procesos que tengan relación con el recurso humano al no disponer de los conocimientos pertinentes que les permitan realizar sus actividades de forma satisfactoria, de igual modo es necesario contar con capacitaciones continuas que brinden de conocimiento y experiencia al personal generando un mejor crecimiento corporativo.

Es imprescindible diseñar e implementar un sistema de Gestión del Talento Humano que ayude a mejorar el manejo del personal, así como su evaluación, capacitación y desarrollo de habilidades cognitivas a través de herramientas y técnicas impartidas en las capacitaciones brindadas por la institución, previniendo de esta manera la duplicidad de actividades y el desconocimiento parcial de responsabilidades y funciones de su área de trabajo.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Datos informativos*

Tema: Diseño del sistema de gestión del Talento Humano de la empresa “New Blessings Corporation Textil Cía. Ltda.” de la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba.

Institución Ejecutora: New Blessings Corporation Textil Cía. Ltda.

Beneficiario: New Blessings Corporation Textil Cía. Ltda.

Ubicación:

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección:

Equipo Técnico Responsable: Brayan Suquilandi Lema

5.1.1.1. *Antecedentes de la Empresa*

La empresa “NEW BLESSINGS CORPORATION TEXTIL CIA. LTDA.” Nace con el nombre el 27 de junio del 2011, luego de la caída de la cadena de panadería y pastelería del denominado “SUQUILANDI’S” gracias a las amistades de otras organizaciones textiles en Lima Perú, los miembros acuden ante la empresa “PEOPLE NICE Corporación Textil S.A.C.” formado por los hermanos Pérez Cerda quienes gentilmente deciden ayudar a la organización con la prestación de la marca modelos y diseños por lo cual sin poseer un debido conocimiento en el área de la industria textil ni el mercado potencial incursionando así en esta área.

5.1.2. Plan de Ejecución del Sistema de gestión del Talento Humano

Tabla 5-1: Matriz de ejecución

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA NEW BLESSING						
Fases	Actividades	Responsable	Presupuesto	Recursos	Cronograma	Resultados esperados
INCLUSIÓN	Diagnóstico del departamento de Talento Humano	Área administrativa	\$400	Humano y económico	1 semana	Alcanzar una eficiente gestión administrativa que permita una adecuada toma de decisiones que permita obtener resultados satisfactorios
	Elaboración de perfiles por competencia del personal	Área administrativa	\$500	Humano y económico	1 semana	
	Verificación de referencias laborales y personales.	Área administrativa	\$500	Humano y económico	1 semana	
VINCULACIÓN	Elaborar una Guía de admisión del personal	Área administrativa	\$740	Humano y económico	3 semanas	Obtener un clima laboral óptimo para el desarrollo de las responsabilidades y procedimientos del personal alcanzando un mejor desempeño laboral.
	Ficha de recepción de la documentación de ingreso	Área administrativa	\$800	Humano y económico	4 semanas	
	Formato de verificación de la documentación de ingreso del aspirante	Área administrativa	\$800	Humano y económico	3 semanas	
EVALUACIÓN	Diseño de evaluaciones del desempeño laboral.	Área administrativa	\$700	Humano y económico	3 semanas	Detectar falencias en el desempeño laboral y la ejecución de los diferentes procesos de la institución, creando planes de contingencia que permitan resolver las problemática reduciendo el riesgo de pérdida de recursos al disponer del personal altamente competitivo.
	Diseño de planes de capacitación al personal.	Área administrativa		Humano y económico		
Presupuesto total			\$2960			

Realizado por: Suquilandi B, 2022..

5.1.3. Inclusión

5.1.3.1. Diagnóstico del departamento del talento humano de la empresa New Blessing Corporation Ltda.

Para la realización del sistema de gestión del talento humano para la empresa textil New Blessing Corporation Ltda., se procedió a través de un análisis a las encuestas aplicadas los colaboradores de la institución con la finalidad de obtener información que será utilizada para la elaboración de esta investigación, se identificó que la empresa no cuenta con un departamento de talento humano, al igual que carece de un sistema de talento humano que ayude a organizar, dirigir y controlar los procesos que conlleven la interacción del recurso humano, con el objetivo de alcanzar una mayor productividad y por ende un mejor posicionamiento en el mercado frente a los competidores.


5.1.3.2. Perfiles por Competencias

En función al reglamento de la súper intendencia de Compañías el cual hace referencia que toda institución legalmente constituida cuya actividad económica pertenezca a un rubro específico se deberá efectuar manuales de que indique el nivel jerárquico de los cargos y responsabilidades de cada uno de los colaboradores que pertenecen a dicha institución, con la finalidad de prevenir duplicidad de actividades y errores al ejecutar dichos procesos causando pérdidas para la empresa.

Por tal razón, a continuación, se desarrolla manuales de perfiles por competencias que deben presentar los colaboradores de cada una de las áreas de trabajo.

Perfil por competencias para el cargo de Gerente



Tabla 5-2: Manual del Gerente

 <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold; margin-left: 200px;">EMPRESA NEW BLESSING CORPORATION.</div>	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 001
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	GERENTE
2.- DEPENDE DE:	JUNTA DE ACCIONISTAS
3.- SUPERVISA A:	JEFES DE DEPARTAMENTO
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Planear y dirigir el trabajo de un grupo de individuos, de monitorear su desempeño y tomar acción correctiva cuando es necesario.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Empresa New Blessing 2. Ejecutar acuerdos que por mandato de la Asamblea y Consejo de Administración se tomaran. 3. Velar porque los libros de contabilidad sean llevados al día y forma clara. 4. Vigilar diariamente el estado de caja y la seguridad de activos, recursos en general de la Empresa. 5. Firmar a nombre de la empresa en la cual se deberá hacer cumplir las estipulaciones de las mismas. 6. Nombrar, remover y sancionar a los empleados de la empresa textil previa comunicación al Consejo de Administración. 7. Facilitar una buena relación entre los empleados y la Empresa. 8. Reajustar los planes si fuere necesario. 9. Presentar mensualmente informes en general, balances, conciliaciones bancarias entre otros que requiera la Junta de accionistas 10. Establecer métodos de control administrativo. 11. Elaborar de común acuerdo con la Junta Directiva el anteproyecto de presupuesto. 12. Convocar a reuniones con los diferentes jefes administrativos para constatar las funciones que se han desarrollado. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Administración de Empresas o Afines
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años de experiencia en funciones similares
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comercio Exterior ➤ Proyectos ➤ Análisis financiero
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Capacidad negociadora ➤ Trabajo en Equipo

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de Talento Humano



Tabla 5-3: Talento Humano

			
I.- INFORMACIÓN BÁSICA		CODIGO: 002	
1.- NOMBRE DEL PUESTO:		DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	
2.- DEPENDE DE:		GERENCIA	
3.- SUPERVISA A:		PERSONAL DE LA EMPRESA	
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Presentar, coordinar, organizar y ejecutar programas de selección, promoción y bienestar social del equipo de trabajo.			
I.- FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación e inducción del personal. 2. Plantear a Gerencia un plan de capacitación y entrenamiento para todo el personal para la mejora del desempeño laboral. 3. Conceder permisos a los empleados ya sea por enfermedad, maternidad u otras condiciones conforme la ley. 4. Elaborar contratos laborales. 5. Gestionar y liquidar la nómina de la empresa 6. Monitorear y evaluar los programas de capacitación y entrenamiento con el fin de dar cumplimiento de manera eficaz. 7. Manejar un sistema actualizado respecto a todo el personal que la labora en la empresa. 8. Realizar y Archivar los avisos del ingreso y salida de cada personal. 9. Examinar el cumplimiento y vigencias de contratos de personal. 10. Elaborar un plan de incentivos para el personal. 11. Velar por un talento humano motivado, comprometido y productivo en un ambiente laboral óptimo. 12. Reportar mensualmente a Gerencia las novedades que se presente en el área de Talento Humano. 			
1.- TÍTULO PROFESIONAL		Administración de Empresas o Afines	
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA		3 años de experiencia en funciones al manejo de personal	
3.- CURSOS AFINES		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión Empresarial ➤ Manejo de personal 	
4.- COMPETENCIAS		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución de conflictos ➤ Proactivo ➤ Trabajo en Equipo 	

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de Contador



Tabla 5-4: Contador

 	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 003
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	CONTADOR
2.- DEPENDE DE:	GERENTE
3.- SUPERVISA A:
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: llevar un registro de activos y pasivos de la empresa y, algunas veces, efectúa todos sus pagos correspondientes, como el pago de nóminas a trabajadores	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una gestión con calidad enfocado en el cumplimiento eficiente. 2. Ejercer el control previo de las transacciones financieras de la empresa 3. Verificar diariamente los comprobantes contables con sus respectivos cheques y comprobantes de retención. 4. Revisar las conciliaciones bancarias y los libros de auxiliares de mayor. 5. Examinar la información contable, tributaria y estadística que se registra y tramita en la empresa 6. Manejar la contabilidad actualizada y aplicar cambios de la legislación contable y tributaria. 7. Verificar y firmar certificaciones de proveedores. 8. Elaborar y presentar mensualmente los indicadores financieros dispuesto por el ente regulador 9. Elaborar mensualmente la declaración de impuesto. 10. Realizar rol de pagos, horas extras, retenciones en la cual legaliza con su firma y conjuntamente con el gerente. 11. Disponer de los estados financieros consolidados y anexados que proporcione la información respectiva para su respectivo análisis y toma de decisión. 12. Elaborar los cálculos de fin de mes y presentar el respectivo informe general. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Contador CPA
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año de experiencia en cargos similares
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración empresarial ➤ Tributación ➤ Análisis Financiero
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Trabajo en equipo ➤ Proactivo

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de Cajero



Tabla 5-5: Cajero

 	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 004
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	CAJERO/A RECIBIDOR PAGADOR
2.- DEPENDE DE:	CONTADOR
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar con anticipación a la hora de atención del público en los materiales y equipos. 2. Recibir y entregar dinero en efectivo, cheque, depósitos bancarios y otros documentos que sean de valor. 3. Verificar que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean originales y correctos. 4. Examinar la autenticidad de los cheques, firmas y números de cedula. 5. Verificar la autenticidad de las monedas y billetes que ingresen. 6. Registrar directamente al sistema los movimientos de caja ya sean entrada y salida de dinero. 7. Sellar y firmar recibos de ingresos por caja y otros documentos. 8. Realizar fajos del dinero ingresado de acuerdo por su denominación. 9. Realizar arqueos de caja. 10. Informar a su superior los movimientos diarios de caja. 11. Cumplir con normas y procedimientos en materia de seguridad integral estipulados por la empresa. 12. Es responsable por el adecuado archivo de toda la documentación. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller o desde segundo año en Administración o carreras afines
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cajero Comercial ➤ Contabilidad general
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Negociación ➤ Trabajo bajo presión ➤ Ético.

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de Vendedor



Tabla 5-6: Vendedor

 	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 005
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	VENDEDOR
2.- DEPENDE DE:	GERENTE
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Es el agente a cargo de las ventas y entre sus principales funciones se encuentra gestionar el servicio al cliente, garantizando la mejor experiencia de atención posible.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar diariamente el cumplimiento de ventas por ítem, presentación, paretos y margen de rentabilidad. 2. Colocación y recuperación de créditos de consumo de productos 3. Oferta de toda la gama de productos que comercializa la empresa, acorde al sector visitado. 4. Seguimiento y concreción de negociaciones 5. Elaboración diaria de reportes de ventas. 6. Cumplimiento de Presupuesto y Pareteo de ventas. 7. Limpieza y reposición de estantes 8. Informes diarios de ventas 9. Atención personalizada a clientes 10. Promoción de la gama de productos de la empresa 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller o desde segundo año en Administración o carreras afines
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia en Ventas
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing ➤ Estrategias de ventas ➤ Negociación
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactivo ➤ Trabajo bajo presión ➤ Responsable

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de Corte y confección



Tabla 5-7: Corte y confección

			
I.- INFORMACIÓN BÁSICA		CODIGO: 006	
1.- NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE DE CORTE Y CONFECCIÓN	
2.- DEPENDE DE:		GERENTE	
3.- SUPERVISA A:		-----	
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Diseñar ropa y cortar las telas, pasando por el cosido de todas las piezas y los detalles necesarios de cada prenda de vestir.			
I.- FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración piezas en corte con estilete 2. Refilar moldes en papel 3. Obtener medidas de productos 4. Marcar moldes 5. Obtener decoración 6. Costura y armado de piezas/producto 7. Recibir piezas/partes de productos cortadas 8. Coser todas las piezas según los lineamientos 9. Armar el producto cosiendo y uniendo piezas 10. Revisión de producto 11. Revisar el producto armado 12. Comunicar fallas detectadas 13. Analizar opciones de corrección de fallas 14. Corregir fallas o errores detectados 			
1.- TÍTULO PROFESIONAL		Bachiller o graduada en corte y confección	
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA		Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares	
3.- CURSOS AFINES		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño de Modas ➤ Estrategias de ventas ➤ Manejo de máquinas industriales 	
4.- COMPETENCIAS		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactivo ➤ Trabajo bajo presión ➤ Responsable 	

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

Perfil por competencias para el cargo de secretaria



Tabla 5-8: Secretaria

 	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 007
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A
2.- DEPENDE DE:	GERENTE
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Llevar la agenda, atender al público, gestionar documentos, estas y otras más son las funciones esenciales de las secretarias, quienes son una figura esencial en toda empresa.	
I.-	FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recomendar y asistir como máxima autoridad administrativa en la gestión que le corresponde. 2. Está encargado de la dirección, coordinación y vigilancia del órgano que preside. 3. Es responsable de la imagen corporativa, es decir de llevar adelante las funciones en relación con la comunicación de información empresarial. 4. Orienta las actividades de los entes administrativos bajo sus competencias. 5. Coordina la documentación legal y oficial para su publicación. 6. Realiza seguimiento a la normativa legal para cumplir con las actividades y funciones señaladas. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Lic., Secretariado Ejecutivo, Administración de Empresas o afines
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacción y elaboración de informes ➤ Atención al cliente
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactivo ➤ Trabajo bajo presión ➤ Responsable

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

5.1.3.3. Verificación de referencias personales y laborales

Tabla 5-9: Formato Verificación de datos

			
Formato para verificación de referencias			
Fecha:	Cargo:	Aspiración salarial:	
Datos personales			
Apellidos y Nombres:		N° cédula:	
Lugar y fecha de nacimiento:		Eda:	
Dirección Domicilio Actual:		Estado civil:	
Teléfono:		Email:	
Experiencia			
Desde:		Hasta	
Motivo del retiro:		Cargo que desempeñaba:	
Nombre del Jefe Inmediato:		Teléfono:	
Desde:		Hasta	
Motivo del retiro:		Cargo que desempeñaba:	
Nombre del Jefe Inmediato:		Teléfono:	
Desde:		Hasta	
Motivo del retiro:		Cargo que desempeñaba:	
Nombre del Jefe Inmediato:		Teléfono:	
Referencias personales (no familiares)			
Por qué medio se enteró de la vacante?			
Prensa ()	Internet ()	Redes sociales ()	Bolsa de trabajo ()
Yo, _____ certifico que todos los datos proporcionados en el presente formato son totalmente verídicos, autorizo que la empresa verifique los datos, acepto cualquier declaración falsa en este formulario para que de finalización al proceso de selección y de la base de datos de la institución.			
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Firma del aspirante			

Realizado por: Suquilandi B, 2022.


En el formulario el aspirante deberá proporcionar sus datos personales como profesionales ya que de este modo la empresa podrá verificar que la información proporcionada sea verídica, caso contrario el aspirante finalizará el proceso de selección al constatar algún dato falso por lo que será borrado automáticamente de la base de datos de la institución.

5.1.4. Vinculación

5.1.4.1. Guía de proceso de Inducción

A continuación, se estructurará una guía para la admisión del nuevo personal, es decir cómo se deberá efectuar el proceso de manera eficiente al igual que los requisitos y recursos que la empresa dispondrá para el nuevo colaborador, cabe mencionar que se estipulara el periodo de prueba dependiendo del cargo al que aplica para constatar que acepte o renuncie de manera oportuna al cargo.

Tabla 5-10: Formato de Inducción

 	
PROCESO DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL NUEVO	
RECURSOS	PERSONAS
Se podrá a disposición del nuevo colaborador los materiales así como los implementos que intervienen en el desarrollo de las actividades de acuerdo al puesto de trabajo, en el caso de ser necesario el empleador entregara equipos tecnológicos para el cumplimiento de sus funciones.	La empresa designara a una persona encargada de ayudarlo al nuevo colaborador en el proceso de inducción, el cual le presentara su lugar de trabajo, funciones, responsabilidades, así como también las políticas y reglamentos internos que el colaborador debe sujetarse. Dicho encargado deberá presentar un informe detallado de desempeño del nuevo colaborador para evaluar si amerita o no ocupar la vacante.
Nota: Una vez terminado el periodo de inducción el postulante aceptara o rechazara la vacante una vez de haber experimentado las actividades que va a realizar dentro de la empresa.	


Realizado por: Suquilandi B, 2022.

5.1.4.2. Recepción de documentación

En esta etapa del proceso la empresa ya ha seleccionado al candidato a ocupar la plaza de trabajo el cual cumplió con todos los requisitos antes mencionados para una correcta administración del cargo en mención, por tal razón se procede a la recepción de toda la documentación pertinente para dar por finalizado la fase de contratación, por lo tanto el nuevo colaborador deberá facilitar exámenes médicos, certificado de una cuenta bancaria, copia de cedula y papeleta de votación, título universitario o de bachiller dependiendo de la necesidad del puesto de trabajo, por ultimo un certificado médico.

Los documentos deberán ser entregados al personal de talento humano encargado del proceso en una carpeta colgante de color verde membretada en un plazo determinado.


Tabla 5-11: Exámenes médicos

 EMPRESA NEW BLESSING CORPORATION.	
Exámenes médicos pertinentes para el nuevo colaborador	
Análisis Clínicos	Exámenes paraclínicos
Biométrica Hemática Glucosa Urea Ac Úrico Colesterol total HDL LDL Triglicéridos VRL Orina Coproprietario	Examen visual (Informe y Diagnóstico)
Nota: Los exámenes médicos estarán sujetos a la disposición de la parte de talento humano según lo considere necesario de acuerdo a la vacante que se vaya a ocupar.	

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

A continuación, se presentará una ejemplificación del contrato laboral que se le realizará al nuevo colaborador.

Tabla 5-12: Formato Contrato Laboral

	EMPRESA NEW BLESSING CORPORATION.
CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO CON PERÍODO DE PRUEBA	
<p>En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte _____ (Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía y número de RUC “debidamente representada por [nombre del representante legal]”) portador de la cédula de ciudadanía Nro. _____ en calidad de EMPLEADOR; y, por otra parte, el señor _____ (Escriba el nombre del TRABAJADOR), portadora de la cédula de ciudadanía Nro. _____ en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son _____ (Escriba la nacionalidad de los comparecientes) domiciliados en la ciudad de _____ (domicilio de las partes) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:</p>	
<p>PRIMERA. - ANTECEDENTES:</p> <p>El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad estable y permanente, necesita contratar los servicios laborales de _____ (Un solo cargo, ejemplo: Mecánico, secretaria, chofer), revisados los antecedentes del (de la) señor(a) (ita) _____ éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR (A) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.</p>	
<p>SEGUNDA. - OBJETO:</p> <p>El TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR (a) en calidad de _____ (Un solo cargo, ejemplo: Mecánico, secretaria, chofer) con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El EMPLEADOR, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.</p>	
<p>TERCERA. - HORARIO DE TRABAJO:</p> <p>El TRABAJADOR se obliga a laborar en la jornada legal máxima establecida en el artículo 47 del Código del Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____ (detalle las horas de la jornada de trabajo), con descanso de _____ (detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo), de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.</p> <p>Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código del Trabajo,</p> <p>(Nota explicativa: Si por las circunstancias no se puede interrumpir el trabajo, de mutuo acuerdo se podrá establecer otro tiempo igual para dicho descanso).</p> <p>(Nota explicativa: En el caso de que el empleador necesite horarios especiales, deberá sujetarse a lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 169 – 2012)</p>	
<p>CUARTA. - REMUNERACIÓN:</p> <p>El EMPLEADOR, de acuerdo a los artículos 80, 81 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de _____ (colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, mediante _____ (detallar la forma de pago, acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque).</p>	

Además, el EMPLEADOR cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 111 y 113 del Código del Trabajo tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa. Asimismo, el EMPLEADOR reconocerá los recargos correspondientes a las horas suplementarias o extraordinarias, mediante acuerdo de las partes, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito, según el artículo 55 del Código del Trabajo.

QUINTA. - DURACIÓN DEL CONTRATO:

El trabajador inicialmente ingresará a un periodo de prueba de 90 días si pasa la prueba, el Contrato será Indefinido. **(El período de prueba es opcional de acuerdo al art. 15 del código de trabajo)**

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169, 172 y 173 del Código del Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA. - LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____ (Nota explicativa: Dirección), en la ciudad de _____ (Nota explicativa: Ejemplo: Quito, provincia de _____ (Nota explicativa: Ejemplo: Pichincha), para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA. - OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código del Trabajo, en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA. - LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA. - SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de..... el día ____ del mes de ____ del año _____

EL EMPLEADOR

C.C.

EL TRABAJADOR (a)

C.C.

5.1.4.3. *Revisión de la Documentación de Ingreso del Aspirante*

Tabla 5-13: Formato revisión de documentación

DOCUMENTOS GENERALES	ENTREGADO	
	SI	NO
Curriculum Vitae		
Contrato de trabajo		
Aviso de entrada al IEES		
Copias a color de cedula de identidad		
Copias a color de papeleta de votación vigente		
DOCUMENTOS DE PROCESO		
Fotografías actualizadas		
Hoja de vida actualizada		
Formato de validación de referencias laborales		
Pruebas Psicotécnicas		
Formato de evaluación del candidato		
Certificado medico de aptitude		
Solicitud de décimo tercero y décimo cuarto		
DOCUMENTOS DE PERSONALES		
Copia a color del título de bachiller o superior		
Copia de certificados de cursos realizados		
Certificado de los últimos tres empleos		
Copia a color del acta de matrimonio		
Copia a color de la cédula del conyugue		
PERSONAL CON DISCAPACIDAD		
Copia a color del carnet del conadies		

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

La documentación deberá entregada en el tiempo indicado por el personal a cargo del proceso para validar dicha información y dar inicio a la nueva contratación del personal en mención quien ocupará la vacante de trabajo.

5.1.5. Evaluación

5.1.5.1. Evaluación del desempeño laboral del personal

Tabla 5-14: Ficha de evaluación al personal

				
Nombre del evaluado: Cargo: Fecha de ingreso: Nombre del evaluador	C.I: Área: Fecha de evaluación:			
Aspectos a evaluar	Malo (1)	Bueno (2)	Muy Bueno (3)	Excelente (4)
Tolerancia trabajo bajo presión: El aspirante es capaz desarrollar determinadas tareas profesionales bajo condiciones adversas, manteniendo un ritmo de eficiencia y eficacia.				
Calidad del trabajo: Se evalúa el nivel de satisfacción que el aspirante ha presentado en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.				
Orientación a resultados: El compromiso que ha demostrado el aspirante por cumplir y alcanzar resultados favorables para la institución en el cargo ejercido.				
Compromiso con la empresa: Hace referencia a evaluar la alineación de los valores de la empresa con la forma en la cual desarrollan sus funciones los trabajadores.				
Innovación: Evidencia capacidad para crear y estructurar nuevas maneras de realizar el trabajo en busca de mejorar los resultados.				
Capacidad de análisis: Demuestra capacidad para analizar, organizar, priorizar y presentar datos, así como reconocer los problemas y resolverlos.				
Adaptabilidad:				

Demuestra capacidad para asumir siempre las diferencias situaciones en el entorno cambiante de forma práctica.				
Comunicación asertiva: Demuestra la capacidad de escuchar a los demás y empresa ideas y opiniones de forma clara usando el habla o escritura logrando respuestas oportunas.				
Conocimientos: Demuestra claridad y dominio en los conocimientos técnicos requeridos para el cargo.				
HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO				
De información:				
De inducción al cargo:				
De recursos:				
De personal:				
Fortalecimiento de competencias:				
PLANES DE ACCIÓN POR PARTE DEL TRABAJADOR				
CONCLUSIONES FINALES				
Se Rectifica el contrato de trabajo	SI		NO	
EL EMPLEADOR		EL TRABAJADOR (a)		
C.C.		C.C.		

Realizado por: Suquilandi B, 2022.


La evaluación al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estará sujeta a criterio de la parte Administrativa de la misma, ya que de acuerdo a la política y reglamentos internos se

determinará un periodo y modo de interpretación de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas.

Por lo cual el personal de talento humano deberá verificar dichos datos de acuerdo a la ponderación descrita por el reglamento interno y según sea necesario se ejecutará acciones preventivas como correctivas para una correcta gestión del personal en busca del alcance de objetivos y metas de la institución logrando así una eficaz rentabilidad en el mercado.

5.1.5.2. *Capacitación al personal de la empresa de acuerdo al área de trabajo*

Tabla 5-15: Ficha de capacitación al personal

		EMPRESA NEW BLESSING CORPORATION.	
CAPACITACIÓN		Código:	
Fecha inicia		Hora de inicio	
Fecha Fin		Hora fin	
Costo:	Nombre de Capacitadores		
CONTENIDO			
ASISTENTES		ÁREA	
OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Talento Humano		El Trabajador (a)	
C.C.		C.C.	

Realizado por: Suquilandi B, 2022.

La capacitación al personal se ejecutará de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de capacidades de funciones y responsabilidades de cada una de las áreas de trabajo de la empresa.

Por lo cual la empresa deberá contratar personal externo en caso de ser necesario o al mismo personal interno el cual disponga de herramientas y habilidades para compartir el conocimiento necesario ayudando al crecimiento profesional de sus colaboradores, previniendo duplicidad de actividades y la optimización de recursos de la organización alcanzando resultados satisfactorios para la misma.

El periodo de capacitación quedara a disposición de la parte administrativa de la organización, así como los recursos tanto humano, como económico que se destinara para dicha actividad que busca generar un crecimiento productivo de la empresa.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada a la empresa New Blessing Corporation Cía. Ltda., se puede concluir que la institución carece de un sistema de gestión del talento humano que le permita organizar, controlar, dirigir y evaluar el desempeño de sus colaboradores disminuyendo la productividad de la empresa y por ende su rentabilidad en el mercado.
- El marco teórico respalda como base fundamental el diseño y realización del sistema de gestión del talento humano para la empresa New Blessing Corporation, de igual modo se identificó la ausencia de una adecuada gestión administrativa de sus recursos, tanto humano como tecnológico y económico por lo que presenta inconsistencias en varios de sus procesos de producción ocasionando en la entidad un retraso en innovación y desarrollo de nuevos productos acorde a las necesidades del mercado.
- A través de un diagnóstico situacional se identificó la inexistencia de un departamento de talento humano que ayude a conllevar la interacción del recurso humano con el objetivo de alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad en el mercado frente a los competidores, por otro lado existe un parcial desconocimiento y confusión por parte de los colaboradores sobre sus respectivas funciones y responsabilidades en cada una de sus áreas de trabajo debido a que no cuentan con un manual de funciones que detalle cada una de sus procedimientos a ejecutar.
- La empresa New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda., se maneja con un manual general de funciones, al igual que del sentido común, presentando inconsistencia en su estructura administrativa debido a la falta de una adecuada gestión del Talento Humano que le permita definir perfiles profesionales acorde a cada área de trabajo y de esta manera alcanzar un desarrollo eficiente de la institución.

6.2. Recomendaciones

- Implementar la propuesta del diseño del sistema de gestión de talento humano para la empresa New Blessing Corporation Textil Cía., Ltda., cumpliendo de este modo las disposiciones legales emitidas por la Súper Intendencia de Compañías.
- Se sugiere aplicar un nuevo sistema de gestión integral de talento humano para alcanzar un eficiente desempeño de sus procesos, obteniendo mejores resultados y rentabilidad en el mercado, además de elaborar un estudio de mercado que ayude a identificar las necesidades del consumidor dando lugar a la incorporación de nuevos productos, satisfaciendo así sus necesidades.
- Se recomienda la creación de un departamento del talento humano ya que ayudará a mantener y optimar el control y manejo del recurso humano dentro de cada una de las áreas que conforman la empresa contribuyendo de este modo a generar mejores relaciones interpersonales entre el personal y los directivos.
- Incorporar formatos que contribuyan a identificar el perfil profesional por competencias para cada una de las áreas de trabajo que la empresa requiera solventar, ya que garantizará contar con el personal apto para el desempeño de dichas funciones de manera satisfactoria al disponer de conocimiento sólidos sobre el área a ocupar.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2018). *Método de Investigación*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/381193874/el-metodo-de-la-investigacion-jose-luis-abreu-pdf>
- Aular, M. (2018). *Función del departamento de talento humano en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/funcion-del-departamento-de-talento-humano-en-las-organizaciones/>
- Barcelo, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Calderón, D. (2016). *Diseño de un modelo de gestión del talento humano para la compañía galán y miño express cia. Ltda., de la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5962/1/82T00624.pdf>
- Candongá, D. (2017). *Diseño del sistema de gestión del talento humano por competencias, de la constructora Leonardo Hernández S.A., de Esmeraldas, período 2017-2018.* Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8709/1/12T01142.pdf>
- Carrillo, M. (2016). *Indicadores de gestión: manual básico de aplicación para MIPYMES*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70280>
- Catalán, S. (2017). *Qué es la motivación*. Recuperado de: <https://www.cipsiapsicologos.com/blog-de-psicologia/que-es-la-motivacion/>
- Cortés, A. (2014). *Estilos de liderazgo y motivación laboral*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15310615.pdf>
- Cuello, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Recuperado de: <file:///C:/Users/hp/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Dávila & Dávila. (2022). *Departamento de Talento Humano*. Recuperado de: <http://www.grupodaviladavila.com/>: http://www.grupodaviladavila.com/es/content/departamento-de-talento-humano_16.html#:~:text=El%20departamento%20de%20Talento%20Humano,legales%20y%20de%20la%20empresa.
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional*. Colombia: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

- Fernández, H. (2018). *Investigación Exploratoria según autores*. Recuperado de: <https://tesisplus.com/investigacion-exploratoria/investigacion-exploratoria-segun-autores/>
- Haydee, J. (2022). *Evaluación de desempeño laboral: ¿Qué implica y por qué realizarla?* Recuperado de: <https://www.holmeshr.com/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>
- Huamán, L., . (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41294>
- Jara, A. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Chiavenato%20\(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Chiavenato%20(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D)
- López, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Manzano, L. (2020). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para el incremento de la productividad del “grupo serrano”*. (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4076/1/T-ULVR-3407.pdf>
- Masache, K. (2017). *“Diseño de un sistema de gestión integral para la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza ltda. Del cantón riobamba provincia chimborazo.”*. (Trabajo de Titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5613/1/82T00486.pdf>
- Ojeda, E. (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). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11421/1/12T01305.pdf>
- Osorio, S. (2011). *Diseño del sistema de gestión de talento humano de la empresa dca technology Ltda* Recuperado de: <https://repositorio.utb.edu.co:https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/2300/0061356.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza Amaya, C. M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Tamayo, M. (2018). *Investigación Descriptiva* Recuperado de: <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Universidad de Nariño. (2013). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Recuperado de: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>

Velázquez, A. (2021). *Desempeño Laboral*. Recuperado de:
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Yela, C. (2011). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa pintufer*. (Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3201/T-PUCE-3298.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



20-07-2023

1521-DBRA-UPT-2023

ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENCUESTA

ENCUESTA

PERSONAL DE LA EMPRESA NEW BLESSING

Objetivo: Recolectar la información pertinente para realizar un diagnóstico del estado actual de la Empresa

1. ¿La empresa realiza el debido proceso de inducción para el ingreso de nuevos colaboradores?
SI () NO ()
2. ¿Conoce usted si la Empresa cuenta con un sistema de gestión del Talento Humano?
SI () NO ()
3. ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades de la empresa New Blessings?
SI () NO ()
4. ¿Usted tiene el conocimiento del manual de funciones de su área de trabajo?
SI () NO ()
5. ¿La empresa brinda capacitación continua a los colaboradores?
SI () NO ()
6. ¿La empresa evalúa el desempeño de los colaboradores periódicamente?
SI () NO ()
7. ¿Considera usted que la empresa debe contar con mecanismos de evaluación y control del desempeño del Talento Humano?
SI () NO ()
8. ¿Cree usted que es fundamental que la empresa cuente con un eficiente sistema de gestión del Talento Humano que le ayude a cumplimiento de metas y objetivos?
SI () NO ()

9. ¿Conoce usted si se cumple en su totalidad los objetivos y metas planteadas por la empresa?

SI ()

NO ()

10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo es adecuado para el cumplimiento de sus funciones satisfactoriamente?

SI ()

NO ()

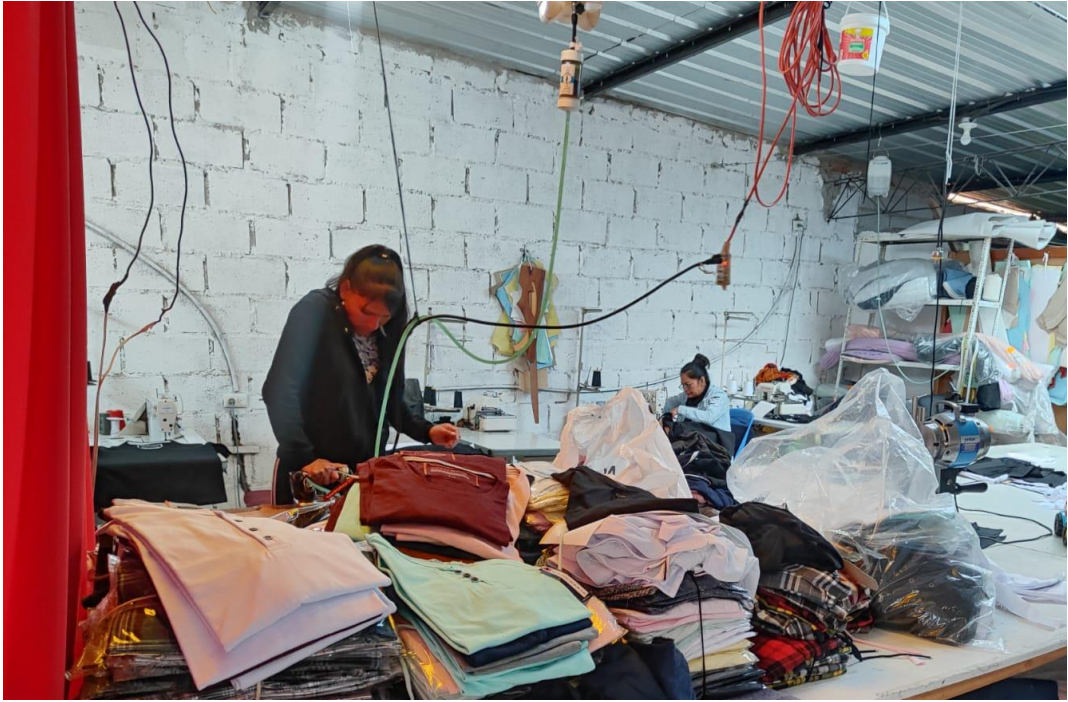
ANEXO B: IMÁGENES DE LOS COLABORADORES



Fuente: New Blessings



Fuente: New Blessings



Fuente: New Blessings



Fuente: New Blessings



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 09 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: BRAYAN DANILO SUQUILANDI LEMA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

20-07-2023

1521-DBRA-UPT-2023