



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN
LA PRODUCTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO EN LA
EMPRESA CAFA TELECOM**

Autora:

Mayeling Verónica Onofre justillo

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador
2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN
LA PRODUCTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO EN LA
EMPRESA CAFA TELECOM**

Autora:

Mayeling Verónica Onofre justillo

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**Guayaquil, Ecuador
2019**

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios por nunca abandonarme en este camino y permitirme alcanzar una de mis metas, a mis padres por ser grandes ejemplos en mi vida por apoyarme constantemente, a mis hermanos por ser mi mayor motivación y confiar en mí siempre.

A mis maestros por enseñarme todo lo indicado a mi campo laboral, a mi tutor el Ing. Com. Marlo López Perero Mba. Por dirigirme en este proceso y aconsejarme.

Mayeling Verónica Onofre justillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, que con su demostración de una familia ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A las autoridades del plantel y los docentes, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto

Mayeling Verónica Onofre justillo

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa Cafa Telecom”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la gestión de talento humano en la productividad del departamento técnico de la empresa CAFA TELECOM de la Provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo, durante el ejercicio 2018?** presentado por **Mayeling Verónica Onofre Justillo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Mayeling Verónica Onofre Justillo

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Mayeling Verónica Onofre justillo**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa CAFA TELECOM”**, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mayeling Verónica Onofre justillo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1207983899

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados

Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto)

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa CAFA TELECOM”

Autora: Mayeling Verónica Onofre Justillo

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

RESUMEN

En la presente temática se analizarán los defectos laborales de quienes desempeñan las funciones técnicas de la organización, los problemas más visible que tiene la empresa son la descoordinación entre empleadores y empleados.

Uno de los errores en los empleadores son los procedimientos que aplican para la selección del personal del área técnica, ya que se ha contratado técnicos que tienen muchas falencias en el desempeño de sus competencias laborales, estas falencias se otorgan por la falta de conocimientos y capacitaciones en las diferentes áreas. También el proceso de contratación del personal técnico es ineficiente y esto se ve reflejado en los múltiples errores que comenten los técnicos al realizar sus actividades laborales.

Las variables en donde se fundamenta la investigación son la gestión de talento humano y la productividad en el departamento técnico, estas variables se centraran más que nada en llevar un control exhaustivo de los procesos de contratación del personal ya que de ellos depende la productividad de la organización o el fracaso de la misma por eso es de gran importancia en revisar bien los procesos de gestión de talento.

Los métodos utilizados en la investigación en el marco teórico son el Método Histórico, Método Inductivo, Método Deductivo, estos métodos ayudaran a que la investigación sea productiva en cuanto a las técnicas utilizadas en la investigación son la observación, entrevista y encuesta.

Es conveniente desarrollar la investigación debido a que no existe información alguna sobre la misma y es mediante la recopilación de datos que se podrá mejorar la contratación del personal y a su vez lograr la excelencia en la ejecución de las tareas laborales designadas a cada empleado de la organización y que los mismos la desarrollen de manera eficaz y eficiente.

Palabras Claves:

Gestión

Técnico

Eficiencia

Desempeño



TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa CAFA TELECOM”

Autora: Mayeling Verónica Onofre justillo

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

Abstract

In the present topic will be analyzed the problems of those who perform the functions of the organization, the most visible problems that the company is the lack of coordination between members and employees.

One of the errors in the employers are the procedures that apply to the selection of the personnel of the technical area, since technicians have been hired who have many flaws in the performance of their labor competencies, these shortcomings are granted due to the lack of knowledge and training in the different areas. Also the hiring process of the technical staff is inefficient and this is reflected in the multiple errors that technicians make when carrying out their work activities.

he variables on which the research is based are the management of human talent and productivity in the technical department, these variables will focus mainly on keeping an exhaustive control of the hiring processes of the staff since the productivity of the organization or the failure of it is therefore of great importance in reviewing the processes of talent management.

The methods used in the investigation in the theoretical framework are the Historical Method, Inductive Method, Deductive Method, these methods will help to make the research productive in terms of the techniques used in the investigation are the observation, interview and survey.

It is convenient to develop the investigation because there is no information about it and it is through the collection of data that it will be possible to improve the hiring of the personnel and at the same time achieve the excellence in the execution of the assigned work tasks to each employee of the organization and that they develop it effectively and efficiently.

Keywords:

Management

Technical

Efficiency

Performance

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Formulación del problema:.....	4
Delimitación del tema	4
Variables de investigación.....	4
Variable independiente: Gestión de Talento Humano	4
Evaluación del problema	5
Objetivos.....	6
Objetivo general:	6
Objetivos específicos:	6
Justificación	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
Fundamentación teórica.....	10
Antecedente Histórico	11
Antecedente Referencial	13
Fundamentación legal	15
Constitución de la República del Ecuador 2008	16
Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021 Toda una Vida.....	17
Código de Trabajo	17
Reformas Laborales	22
Reformas IESS.....	24

Variables de Investigación.....	26
Variable Dependiente.....	26
Variable Independiente - Gestión de Talento Humano.....	27
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA.....	31
DATOS DE LA EMPRESA.....	31
Diseño de Investigación.....	38
Tipo de Investigación.....	39
La Población y Muestra.....	40
Población.....	40
Muestra.....	40
Métodos y Técnicas.....	41
Técnicas e Instrumento de Investigación.....	42
CAPÍTULO IV.....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
Plan Mejora.....	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	62
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	33
Tabla 3	34
Tabla 4	36
Tabla 5	40
Tabla 6	41
Tabla 7	44
Tabla 8	45
Tabla 9	46
Tabla 10	48
Tabla 11	49
Tabla 12	50
Tabla 13	51
Tabla 14	52
Tabla 15	53
Tabla 16	54
Tabla 17	55
Tabla 18	56
Tabla 19	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	45
GRÁFICO 2	46
GRÁFICO 3	47
GRÁFICO 4	48
GRÁFICO 5	50
GRÁFICO 6	51
GRÁFICO 7	52
GRÁFICO 8	53
GRÁFICO 9	54
GRÁFICO 10	55
GRÁFICO 11	56
GRÁFICO 12	57

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

La gestión de talento humano es un conjunto de prácticas técnicas y políticas que busca la integración y dirección de los empleados en la organización a través de la estructura organizacional, que se regirá por cada división o departamento y sus miembros quienes van a coordinar las actividades relacionándose de una manera colaborativa de forma que estos desempeñen sus roles y responsabilidades, creen procesos, definan protocolos, diseñen estrategias de mejoramiento de manera eficaz y eficiente para que la empresa consiga sus objetivos.

En las pequeñas empresas, el propietario se suele encargar de la gestión de los recursos humanos. La gestión de los recursos humanos es distinta de la administración del personal, esta última se encarga y tiene mucho más que ver con los trámites administrativos involucrados en la contratación del personal, el mantenimiento de perfiles de empleados, el registro de las horas trabajadas, la supervisión de la nómina, el procesamiento de reembolsos, y la terminación de los contratos de trabajo, sin embargo la gestión de los recursos humanos es mucho más que la administración del personal, la cual se centra más en la creación de una fuerza de trabajo comprometida y altamente productivo para la empresa.

La Gestión de Recursos Humanos (GRH) es un proceso estratégico de contratación, capacitación, acompañamiento profesional, motivación y

recompensa del personal. Una gestión de recursos humanos eficaz debe asegurarse de que:

- La empresa contrate a las personas adecuadas para el trabajo adecuado.
- Las personas estén motivadas para ser altamente productivas.
- Se mantenga alta la productividad mediante la creación de un entorno de trabajo saludable y seguro.
- Se cree una cultura de trabajo apropiada.
- Se aborde los problemas relacionados con los empleados con rapidez y eficacia. (Creative Commons Reconocimiento-CompartirIguual 3.0 IGO, 2016, pág. 21)

La Gestión de talento humano es importante en el logro de la productividad pues garantiza una adecuada relación entre los resultados y el tiempo utilizado por los trabajadores para obtenerlos. Cuanto menos sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema o las personas.

La mejora de la productividad no es algo tan sencillo, los mejores resultados de la misma solo se obtendrán tomando en cuenta insumos importantes tales como los factores de la productividad, indicadores de la productividad y el monitoreo de los mismos. (Creative Commons Reconocimiento-CompartirIguual 3.0 IGO, 2016, pág. 9)

La productividad del personal siempre será más elevada si las personas se sienten motivadas al ver sus necesidades satisfechas con pagos de salarios/sueldos dignos, entorno laboral seguro y protegido, trabajo en equipo, retroalimentación diaria y evalúe periódicamente el desempeño de sus funciones, permitir el desarrollo profesional de los empleados, dar ascensos a los trabajadores de su empresa en lugar de traer gente del

exterior. (Creative Commons Reconocimiento-CompartirIguual 3.0 IGO, 2016, pág. 48)

Situación conflicto

La empresa CAFA TELECOM en sus inicios tuvo una cantidad limitada de trabajadores para el área técnica, razón por la cual el manejo de talento humano era desempeñada por los dueños y asistentes administrativos, con el paso y el crecimiento de la compañía, se vio la necesidad de incrementar el personal de trabajo técnico, razón por la cual el manejo de los Recursos Humanos también muestra la necesidad de mayor ahínco y dirección.

Actualmente en la compañía se aprecia defectos laborales en quienes desempeñan las funciones técnicas. Los problemas más visibles hasta ahora han sido: descoordinación entre los empleadores y los empleados, estos últimos son quienes no tienen orientación para dirigirse a alguien en situaciones donde requieran certificados laborales, pagos de horas extras, errores en roles de pago, fondos de reservas, seguros sociales. También los dueños y asistentes administrativos han notado el no cumplimiento de horarios laborales por parte de los empleados técnicos, la falta de análisis de competencias ante las contrataciones de personal nuevo a medida que se presente el requerimiento.

En consecuencia de lo expuesto antes y el poco conocimiento ante el desarrollo de la gestión de talento humano se aprecia que de continuar la empresa con el manejo del personal basado en la experiencia, se debilitará la situación, a causa de la carencia de una política clara para desarrollar un sin números de dinamismo dentro de la organización, acercando como desenlace la confusión de los clientes por la falta de calidad en los servicios que ofertamos, y por ende tendríamos afecciones financieras que frenarían el acrecentamiento de la empresa en el medio.

No cabe dudas que la gestión de recursos humanos debe permitir preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias de trabajo, a los nuevos modelos organizativos, basados en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: el espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y esfuerzos colectivos, la participación en la toma de decisiones, el fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, la reducción de los niveles intermedios y jefes intermedios, la integración de funciones y la creación de otras nuevas, la descentralización de los controles, la responsabilidad colectiva y el compromiso con los objetivos de la organización, entre otros, aspectos estos que solo se puede verificar si se cumplen según lo establecido, realizando auditorías a la gestión moderna de recursos (Wanda, 2014)

Formulación del problema:

¿Cómo incide la gestión de talento humano en la productividad del departamento técnico de la empresa CAFA TELECOM de la Provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo?

Delimitación del tema

Campo: Gestión de Talento Humano

Aspecto: Productividad laboral del departamento técnico

Provincia: Los Ríos

Cantón: Pueblo Viejo

Periodo: 2018

Variables de investigación

Variable independiente: Gestión de Talento Humano

Variable dependiente: Productividad en el departamento técnico

Evaluación del problema

Delimitado.- Será aplicado a la empresa CAFA TELECOM que está ubicada en la provincia de los Ríos, cantón Pueblo Viejo dedicado a la venta del servicio de televisión por cable e internet por fibra óptica.

Claro.- La investigación se realizó con un vocabulario de fácil razonamiento para las personas y así poder evitar una mala definición de la misma.

Evidente.- Es evidente que a medida que el tiempo pasa ocurrirán imprevistos con los temas de investigación que se realizarán en la gestión de talento humano para el conocimiento de la productividad del departamento técnico de empresa CAFA.

Concreto.- Se escribe de manera directa, clara, adecuada y con precisión.

Relevante.- Mediante la investigación del proyecto se podrá llegar a conocer cuál es la manera de contratación en el departamento de talento humano y ver cuáles son las falencias que tienen los trabajadores ya que esta situación genera pérdidas a la empresa.

Original.- Esta temática se hará con el objetivo de lograr obtener información de cuáles son los procesos de contratación del personal y así mejorar este proceso mediante la gestión de talento humano.

Contextualmente.- Su planteamiento será manejado a los empleados y dueños de la empresa ya que de ellos se depende que haya mayor productividad dentro de la organización.

Factible.- la investigación es factible porque consta con los recursos necesarios para su elaboración, busca determinar cuáles son los procesos de mejora en cuanto a contratación y manejo del departamento técnico de la empresa.

Productos esperados.- Mediante la investigación y la realización de este proyecto se buscará solucionar y determinar que métodos son los correctos para un excelente manejo en el departamento técnico de la empresa.

Variables.-

Variable independiente

- **Gestión de talento humano**

Toda organización tiene que llevar un control exhaustivo de los procesos de contratación del personal ya que de ellos depende la productividad de la organización o el fracaso de la misma por eso es de gran importancia en revisar dichos procesos.

Variable dependiente

- **Productividad en el departamento técnico**

La empresa se enfocará en mejorar el proceso de productividad del departamento técnico con el fin de mejorar el proceso de contratación de los empleados.

Objetivos

Objetivo general:

Proponer mejora para la gestión de talento humano en el área técnica de la empresa y su alcance en la mejora de la productividad de los empleados.

Objetivos específicos:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre la gestión de talento humano.

- Diagnosticar la gestión de talento humano que ejecuta la empresa CAFA TELECOM en el área del departamento técnico y su incidencia en los resultados de la productividad
- Proponer acción de mejora para la gestión de talento humano del área técnica de la empresa CAFA TELECOM a partir del 2018

Justificación

El área de Gestión Humana a través de la globalización se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Por lo tanto la gestión del talento es uno de los objetivos de toda organización que desee alcanzar un posicionamiento estratégico y dominante en el contexto empresarial. La manera más eficaz de aprovechar las oportunidades que plantea la gestión del talento requiere contar con el análisis previo de información relacionada con las necesidades funcionales de la organización.

Contar con la información certera y adecuada sobre la gestión del talento facilita la toma de decisiones y allana los posibles obstáculos que podamos encontrar durante el análisis y selección. Para todo ello, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse a las cambiantes condiciones de negocio y renovar su enfoque del talento cuando la situación lo requiere (Hortonedá, 2015).

Saber gestionar el talento es saber conseguir que los trabajadores que conforman la organización o empresa sean capaces de lograr una productividad excelente (Hortonedá, 2015), y mantener a sus consumidores.

La presente investigación nos conlleva a estudiar la situación actual de la Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en la productividad del personal técnico. Evaluar los potenciales de cada uno e identificar a los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento, crear políticas de recursos humanos ofreciendo oportunidades de ascenso, de progreso y desarrollo personal, mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

Los análisis de esta investigación dejarán consecuencias positivas para todas las sucursales de nuestra empresa, aportando con ideas para el desarrollo de las mismas, y para poder lograr los objetivos planteados.

Al relacionar el incremento y la productividad del personal técnico, se traduce en bienestar, los beneficiados serían: La empresa porque aumentaría sus clientes lo mismo que conllevaría al incremento de sus utilidades y mayor rentabilidad para sus accionistas. El gobierno porque la empresa pagaría más impuestos y esto se traduce en más obras para el país como escuelas, hospitales, etc. La sociedad económicamente activa porque son los beneficiarios directos de los servicios que proveemos y a los cuales mediante la excelencia, eficacia y eficiencia tratamos de suplirle la necesidad que genera la telecomunicación.

Los recursos humanos de la empresa CAFA TELECOM serán los más beneficiados porque tendrían a su disposición ascensos, mejores sueldos, bonificaciones de trabajo, regalos y a mayor productividad, mayor sería la repartición de las utilidades que les toca a los empleados el fin año. (CELLI, 2013)

Con respecto al ámbito social, la gestión de Talento Humano asegurará la existencia de condiciones laborales para los empleados las mismas que se encontrarán adecuadas al sistema normativo y legislativo vigente dentro del país y del sector de actividad en el que se maneje la empresa. Por otro lado,

permitirá generar un sistema de evaluación y desempeño aplicable a cada empleado y puesto de trabajo, para conocer su contribución a la consecución de los objetivos marcados y establecerá la posibilidad de diseñar un amplio abanico de incentivos, que complementarán a las retribuciones de cada uno de ellos. Tampoco puede dejarse de lado la contribución a la puesta en marcha de nuevas políticas de formación que a su vez pueden ser decisivas para desarrollar la carrera de cada empleado tanto desde el punto de vista personal como profesional, cosa que por otra parte beneficia a las empresas en relación al aumento de su competitividad dentro del mercado. (Batalla, 2018)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico se basa a los hechos de esta investigación, así como los antecedentes históricos y referenciales del problema objeto de estudio, en ellos se describen los estudios y modelos de gestión vinculados al problema planteado, organizados por el ámbito de influencia internacional, regional y local. En bases técnicas, se describe brevemente la literatura de autores contemporáneos con conceptos relacionados con la investigación.

Se implementarán los recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos para el desarrollo y productividad de la empresa CAFA TELECOM a través de toma de decisiones donde se analizará la situación productiva, obteniendo resultados.

Fundamentación teórica

Las empresas en la actualidad en el área de gestión de talento humano fortalecen el desarrollo de los integrantes que conforman una organización, el proceso que se determina se basa por la producción de cada departamento, se basa en la contratación del personal de cada área, analizando su perfil de acuerdo al desempeño o función que se desarrolle dentro de la empresa, las compañías empiezan a desarrollar de una manera positiva con un equipo de trabajo calificado, comprometidos con las metas y logros de la organización. Irasabal, (2011)

El área de talento humano es el encargado en el proceso que realiza cada personal, enfocándose en un sistema de gestión administrativo, midiendo la

capacidad y desempeño de cada individuo obteniendo como resultado el buen progreso de la empresa, el beneficio que se distribuye para obtener una buena administración y proceso productivo. Cada empresa tiene sus reglamentos y políticas basadas a un límite de procedimientos, donde los que conforman la organización establecen diálogos y determinan una conclusión para el progreso y beneficio de las empresas.

Gestión de talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para gestionar, desarrollar y motivar para que los colaboradores de la empresa desarrollen sus habilidades y destrezas obteniendo resultados con la colaboración de cada uno de los empleados de una manera que se logre la ejecución de la estrategia obteniendo un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, obteniendo un enfoque humano y el logro de metas organizacionales. Montiel, (2010)

El desarrollo de las organizaciones expresa su manera de gestionar, su sistema de producción para medir el resultado, destacando alternativas y beneficios para los colaboradores de cada área, el talento humano diseña estrategias para establecer cambios progresivos en la empresa, donde se desarrolla el beneficio de las organizaciones.

Antecedente Histórico

En la antigüedad la productividad se basaba en el desarrollo de los productos, a través de un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener la producción obteniendo resultados a largo plazo. Las empresas utilizan el tiempo necesario para manejar y desarrollar funciones, donde se destaca la producción, establecen medidas de control para cada área. El departamento técnico de cada empresa cuenta con el mismo proceso que determina el problema, ya que mejora la productividad de las empresas poniendo a disposición el personal para ejecutar todas las herramientas en

las condiciones necesarias y disponibles midiendo la necesidad del departamento de sistemas o simplemente la empresa deberá contratar un técnico, productividad no es un factor que se tenga en cuenta, la ocasión que genera en la empresa o la organización una economía productiva apoyándose de una persona dentro de la empresa de acuerdo en función de algunas técnicas. Santander, (2011)

Las organizaciones generan un desarrollo productivo en la parte técnica de la empresa donde se mejora el plan tecnológico continuo, planteando soluciones que adoptan las empresas en la actualidad de una manera que se desarrolle los sistemas obteniendo conocimiento de todo lo que se ofrece de acuerdo a la implementación de la posibilidad estable de las empresas.

La productividad describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo de equipos industriales, de acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término haciendo referencia a diversas cosas, desarrollando posición de producción a través de una economía que proyecta la productividad del vínculo de los medios empleados para la solución y eficiencia de su desarrollo. Marcano, (2012)

Según Torres, (2011), dice que la productividad en el departamento técnico en una empresa es una herramienta en concreto donde se da a entender la totalidad de la empresa, contando con las herramientas correctas de gestión, la empresa de cada departamento de un centro de costo en un equipo productivo.

A nivel global, la productividad se visualiza de una manera que las organizaciones se manejan a través de sistemas de desarrollo de producción ampliando en su totalidad la ciencia administrativa y técnica de acuerdo a su economía general, para este hecho el desarrollo de la producción con lleva a pensar las diferentes razones por las cuales existe un impacto estratégico en la organización desde el punto de vista económico y técnico por lo cual el

sistema productivo mide la cantidad final que el desarrollo de este proceso de producción. Arredondo, (2013)

En el ámbito regional, el desarrollo de la producción es la evolución y compartimiento de la industria manufacturera asociadas para producir los desequilibrios territoriales ocupando en el mercado un lugar importante para obtener un crecimiento medible y sustentable utilizando una teoría a determinar la ampliación y reducción de la productividad industrial económica de acuerdo a los niveles de desarrollo productivo regional, analizando cada campo técnico. Burgos, (2011)

A nivel nacional, el proceso de producción de cada área a nivel nacional implementa claramente sus diferencias para la producción de la economía en desarrollo sostenible y sustentable en la parte técnica para enfocar el producto analizando el ambiente económico a través de su calidad, enfoque, diseño o estrategias empleando un estudio de mercado o productivo estableciendo herramientas necesarias para una economía y buena productividad. Salvatierra, (2014)

En el ámbito local, la empresa debe mantener el proceso productivo bajo un límite de acción de producción, a base de medidas alternativas para la economía desarrollando productos a través de un proceso lógico, desarrollado para mantener las condiciones necesarias de infraestructura para la interacción de la empresa. Los sistemas de producción locales influyen en la organización se encuentran sistematizados a medida que los cambios y el experimento establezcan una economía global cuya consecuencia de cambio de patrón mejorara y obteniendo el resultado. Gante, (2013)

Antecedente Referencial

Gestión

La gestión es la acción a la consecuencia de administrar o gestionar algo, el individuo deduce lo que se va hacer realizando la operación llevando a cabo diligencias que hacen posible la gestión disponiendo la administración, dirección, orden y control en una determinada situación. Gonzalez, (2014)

Según el autor Carrera, (2013) piensa que la gestión es la ejecución de acciones que con lleva al resultado, manteniendo que la administración desarrolle sistemáticamente los procesos de control y medición de acciones de planeación y desarrollo social.

Es el conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo, determinando la operación donde se mantiene el progreso con la finalidad de resolver problemas al entorno empresarial o comercial. Olaya, (2012)

La gestión es un elemento muy importante para la organización porque desarrolla la parte operativa donde se genera el resultado, elaborando medición y control para el beneficio de los colaboradores de la empresa.

Talento Humano

El talento Humano o Gestión de Talento Humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos necesarios para desarrollar cargos gerenciales relacionados con personas o recursos incluidos como el reclutamiento, selección y capacitación. Dorantes, (2011)

Es el capital humano que desarrolla competencias, relaciones interpersonales, capacitado para descubrir las habilidades y destrezas del personal de una empresa relacionadas a la diversidad del desarrollo de cada persona de acuerdo a su capacidad. (Rosario, 2014)

Según el autor (Zorrento, 2010) dice que talento humano es el equipo humano que busca resaltar el gran potencial que obtiene toda persona para

desarrollar habilidades y competencias, generando oportunidades de logros de desarrollo de acuerdo a su desempeño.

El área de Talento Humano se basa en procedimiento de reglas y normas donde los individuos que conforma una organización destacan su capacidad, habilidad y destreza para el buen desempeño en cada función establecido.

Productividad

Es la eficiencia en la medida que una organización aumenta el volumen de producción, manteniendo constante la cantidad insumos, o manteniendo el nivel de producción, desarrollando medidas macroeconómicas para obtener recursos económicos sustentables o medibles. Peralta, (2009)

Según el autor Rivas, (2010) piensa que la productividad es el desarrollo que establece para determinar la producción de la empresa u organización demostrando ventaja competitiva con otras empresas industriales para obtener como resultado un volumen de recursos económicos factible.

Es la relación entre la cantidad de productos obtenido por un sistema productivo utilizando los recursos necesarios para obtener una producción sostenible y viable para el desarrollo de los recursos económico de los mercados. (Pauta, 2012)

La productividad es muy importante para el desarrollo de las empresas industriales y comerciales ya que determina el proceso productivo estableciendo medidas diseñando estrategias para mejorar la producción sostenible para medir su producción y desarrollo sustentable.

Fundamentación legal

La República del Ecuador está conformado por reglamentos y leyes constitucionales que descentraliza a la manera que se gobierna una nación,

todos los ecuatorianos gozaran de los derechos establecidos en la Constitución.

El presente trabajo de titulación también se regirá a las leyes, reglamentos y objetivos que se sujetan a la investigación entre ellos tenemos:

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021 Toda una Vida

- Código de Trabajo
- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Reformas IESS – Reformas Laborales

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

Artículo Treinta y Tres. – El trabajo es un derecho social y económico siendo la base central de la economía. El Estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Artículo Treinta y Cuatro. – El derecho a la seguridad social de toda persona surge un deber y responsabilidad del Estado, rigiéndose bajo principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad y equidad para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado ecuatoriano garantiza y hará efectivo el desarrollo pleno del derecho a la seguridad social, incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (Constitucion de la Republica del Ecuador , (2008)

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021 Toda una Vida

El Plan Nacional de Desarrollo es el Instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución de presupuesto del estado, y la inversión y la asignación de recursos públicos, se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico.

El siguiente problema objeto de estudio se alinea al segundo eje del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida que reúne el objetivo cuatro al seis. Plan Nacional de Desarrollo , (2017)

Objetivo 5 : Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.

El presente objetivo nos indica que parte de la innovación está en introducir nuevos paradigmas de transformación productiva, que se refiere a dejar atrás al modelo lineal de producción de extraer, transformar, usar, desechar y dar paso a un modelo circular inteligente y consecuente con la escasez de recursos, donde los principios son reusar, reciclar, restaurar, redistribuir, regenerar materiales que son considerados como desechos para las industrias constituyendo insumos de producción en otras. Lo que dicen en este contexto, la agenda de trabajo conjunta de acuerdo al sector público, privado y comunitario se centrará en el crecimiento de la productividad, la diversificación, la agregación de valor y la capacidad exportadora, que generen oportunidades de negocio y empleo de calidad, mayor competitividad y garanticen un crecimiento sostenible.

Código de Trabajo

Disposiciones Fundamentales

Artículo uno. – Refleja el ámbito de este código, los preceptos de este código regulando las relaciones entre empleadores y trabajadores aplicando a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Artículo dos. - Hace referencia a la obligatoriedad del trabajo, el trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio para todo trabajador de una forma que limite en forma prescrita la Constitución y sus Leyes.

Artículo tres. - Menciona la libertad y contratación, el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor que a bien tenga, ninguna persona ser obligada realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuesto por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio, en general todo trabajo debe ser remunerado.

Artículo siete. – Trata sobre la aplicación favorable al trabajador, en caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicaran en el sentido más favorable a los trabajadores.

Del Contrato Individual del Trabajo

Capítulo I – De su naturaleza y reglas generales

Artículo ocho. – Nos indica que el contrato individual, es un trato que se ejerce entre el empleador y el trabajador donde se desarrolla a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia.

Artículo nueve. – Define el concepto del trabajador como la persona que se obliga a la prestación de servicios o a la ejecución de una obra, puede ser un trabajador, empleado u obrero.

Artículo diez. – Define el concepto de empleador, como persona o entidad de cualquier clase social, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Artículo once. – Refleja la clasificación, el contrato de trabajo puede ser:

- I. Expreso o tácito, y el primero escrito o verbal
- II. Al sueldo, a jornal, en participación y mixto
- III. Por el tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
- IV. Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo
- V. Individual de grupo o por equipo

Capítulo II - De la Capacidad de Contratar

Artículo Treinta y Seis. – Nos indica que los representantes de los empleadores, son los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, en general las personas que a nombre a sus principales ejercen las funciones de su dirección y administración, aun sin tener por escrito suficiente según el derecho común.

Capítulo IV – De las obligaciones del empleador y del Trabajador

Artículo Cuarenta y dos. – detalla las obligaciones del empleador, son obligaciones del empleador:

- a) Pagar las cantidades correspondiente al trabajador, en los términos de contrato y de acuerdo a las disposiciones de este código.
- b) Instalar fábricas, talleres, oficinas que sean lugares de trabajo, midiendo la prevención, seguridad, e higiene de trabajo, disponiendo reglamentos tomando en consideración las normas, precautelando el adecuado desplazamiento de las personas con disparidad.

- c) Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que pudieran sufrir con el pasar del tiempo y por las enfermedades, con la salvedad prevista en el artículo treinta y ocho de este código.
- d) Establecer comedores por los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa.
- e) Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se establece centros permanentes de trabajos ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños.
- f) Si las fábricas o empresas tuvieran más de diez o más trabajadores, establecen almacenes de artículos de primera necesidad para suministrar los precios de acuerdo a los costos establecidos. Las empresas cumplen con sus obligaciones directamente mediante establecimiento de propia contratación.
- g) Llevar el registro de cada trabajador donde se indique toda la información necesaria como la edad, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y adicional la ubicación de su domicilio, este registro se lo actualizaría de acuerdo a los cambios que se produzcan.
- h) Facilitar a los trabajadores los instrumentos necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas.
- i) Conceder a cada trabajador el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley.
- j) Respetar las asociaciones de los trabajadores.

Artículo cuarenta y cinco. – Se refiere a las obligaciones del trabajador:

1. Ejecutar el trabajo de acuerdo a los términos del contrato, con la intensidad, cuidado en el tiempo y forma y lugar de convenios.

2. Restituir al empleador los materiales no utilizados para conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo.
3. Trabajar en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso.
4. Observar la conducta durante el trabajo
5. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal
6. Avisar al empleador por cuando por causa justa falte al trabajo
7. Dirigirse al empleador a su representante los peligros de daños materiales que puedan causar arriesgando la vida o a los intereses de empleadores o trabajadores
8. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración se desarrolle directa o indirectamente.

Capítulo V – De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

De las jornadas y descansos

Artículo Cuarenta y siete. – Indica que la jornada máxima, será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Artículo Cincuenta. – Establece el límite de jornada y descanso forzosos, las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Artículo Cincuenta y Cuatro. – Se refiere a la pérdida de la remuneración, el trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de

trabajo en el transcurso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días.

Artículo Cincuenta y Cinco. – Detalla la remuneración por horas suplementarias y extraordinarias, de acuerdo a un convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder el límite fijado en los artículos cuarenta y siete y cuarenta y nueve de este código.

De las vacaciones

Artículo Sesenta y Nueve. - Se trata de las vacaciones anuales, que todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo interrumpido de quince días de descanso, incluido los días laborales. Los empleados determinan su proceso de prestación de servicios por más de cinco años en la misma empresa.

Artículo Setenta y Cinco. – Hace referencia a la acumulación de vacaciones, el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año. Código de Trabajo , (2010)

Reformas Laborales

Artículo Uno. - Contratos individuales del trabajo. – Las reformas relevantes son:

- 1) Eliminación del contrato a plazo fijo y el desahucio del empleador.** – La reforma elimina el contrato a plazo fijo, suprime el desahucio como derecho del empleador y caracteriza al contrato individual como estable y permanente, protegido por medidas que apuntan hacia la estabilidad absoluta en el puesto del trabajo. Se efectúa de tal manera la regla de los contratos por obra cierta no

habituales en la empresa, ocasionales, eventuales de temporada y de aprendizaje.

2) Contrato por obra o servicio determinado. – Desarrollar esta figura que está prevista en el art ciento sesenta y nueve, del Código del trabajo, era una buena idea puesto que los empresarios lo emplean cuando se trata de atender obras y servicios específicos, únicos no constante o periódicos.

3) Las Complicaciones. - El nuevo contrato como actual contrato de temporada tiene las siguientes complicaciones, que harán difícil su aplicación que harán difícil su aplicación, tanto para la ejecución de nuevas obras tendrán la obligación de hacer nuevos contratos a los trabajadores que hayan prestado sus servicios en la ejecución de sus obras o servicios anteriores.

Artículo dos. - Participación de Utilidades. – De acuerdo al artículo cien del Código de Trabajo, limita en principio la extensión del reparto las utilidades de la empresa usuaria, solamente a las empresas de actividades complementarias.

- 1) Limite a la participación de utilidades, alcanza a todos los trabajadores de acuerdo al artículo cinco repartido en partes iguales, el 10% para los trabajadores y el 5% para las cargas de cada trabajador.
- 2) Se limita únicamente a las empresas vinculadas que comparten procesos productivos y comerciales y con alusión exclusiva a la industria.

Artículo Tres. – Nomas de Erradicación de la discriminación laboral

1. Aplicación obligatoria para el sector público y privado
2. Se prohíbe la exigencia de los siguientes requisitos en la selección del personal:

- Pruebas/Resultados de embarazo
 - Información referente al estado civil
 - Fotografía en el perfil de la hoja de vida
 - Pruebas o resultados de VIH/SIDA
 - Información sobre el pasado judicial
 - Prohibición de vestimentas propias de etnias o entidad de genero
 - Pólizas de Seguro privado
3. El trabajador podrá renunciar cualquier acto de discriminatorio, de manera escrita o verbal ante las Imprecatorias Provinciales de Trabajo.
 4. Todas las empresas que cuenten con más de diez trabajadores, se deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicológicos, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral.
 5. Las empresas que no cumplan con esta normativa, tendrán las siguientes sanciones:
 - Montos pecuniarios
 - Cierre de establecimiento o locales
 - La suspensión de actividades.

Reformas IESS

Artículo uno. - Sujeto a la Protección. – Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con la relación laboral o sin ella, en particular:

- a) El trabajador en relación de dependencia

- b) El trabajador autónomo
- c) El profesional en libre ejercicio
- d) El administrador o patrono de un negocio
- e) El dueño de una empresa
- f) El menor trabajador independiente
- g) Los demás asegurados obligados, al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial al Seguro Social los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o la de la comunidad.

Artículo dos. - Riesgos Cubiertos. - El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual en casos de:

- I. Enfermedad
- II. Maternidad
- III. Riesgos de trabajo
- IV. Vejez, muerte e invalidez
- V. Cesantía

Artículo tres. – Recursos del Seguro General Obligatorio. - las prestaciones de Seguro General Obligatorio se financiará con los siguientes recursos:

- 1) La aportación individual obligatoria de los afiliados para cada seguro
- 2) La aportación patronal obligatoria de empleadores privados y públicos

- 3) La aportación patronal obligatoria de los empleados públicos y privados para cada seguro cuando los afiliados sean servidores sujetos a la ley del trabajador
- 4) La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta ley
- 5) Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad integral

Artículo cuatro. – Recurso del Seguro Social – El Instituto de Seguridad Social refuerza la atención del afiliado, tradicionalmente se caracterizaba por tener un excedente recursos, que eran invertidos a través del Banco del Instituto de Seguridad Social, la cuenta permite cubrir las atenciones médicas, comenzó a incorporarse a la cobertura del servicio al afiliado requiriendo para cubrir su salud del propio asegurado.

Artículo cinco. – Mínimo de Pensiones y su Revalorización – las pensiones de invalidez, vejez incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total e incapacidad permanente absoluta, de riesgos de trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se incrementará anualmente a partir de meses de enero de cada año. Reformas Laborales , (2011)

Variables de Investigación

Variable Dependiente – Productividad en el Departamento Técnico

Este tipo de variable en una investigación el investigador establece un resultado medible de esta manipulación, los resultados del diseño experimental.

El desarrollo que el investigador desataca en el proceso de la producción de la empresa, manteniendo y diseñando la medición de la misma para obtener resultados medibles.

Variable Independiente - Gestión de Talento Humano

Esta variable permite al investigador ser el centro del experimento y es aislada y manipulada por el investigador

El investigador desarrolla su experimento demostrando la capacidad y habilidad durante el proceso de investigación estableciendo su objetivo.

Definiciones Conceptuales

Producción

Hace referencia a la acción de generar el producir con el objetivo que se lleva a cabo mediante el proceso o a la suma de los productos del suelo o de la industria.

Sistema

Es el conjunto de elementos que desarrolla con una serie de principios o reglas estructuradas sobre una materia o teoría.

Resultado

Es la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso

Función

Es una actividad que realiza la persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones con un fin determinado.

Empresa

Es una unidad económico-social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos que tiene como objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Proceso

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Recurso

Es todo aquel elemento que pueden utilizar como medios a efectos de alcanzar un fin determinado.

Herramienta

Es un elemento que se utiliza para trabajar, hace referencia a los programas ya que desarrolla una tarea determinada de modo tal que garantice un aumento a la productividad

Tecnología

Es elemental en la sociedad, integrada por algunas aplicaciones profundamente ligadas a personas en su rutina cotidiana.

Técnicas

Es un proceder sistemático que tiene como finalidad bajar los niveles del consumo de recursos para alcanzar un fin determinado.

Organización

Son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos.

Control

Es la comprobación, inspección o intervención al dominio de mando y preponderancia a la regularización sobre un sistema

Planeación

Es la acción que está vinculado a planear a través de una planeación fijándose en una meta estipulando cada paso que debe seguir para llegar al resultado.

Administración

Es la ciencia social que tiene por objetivo del estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación.

Conocimiento

Es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje

Posibilidad

Es todo aquello que puede ser o existir o puede suceder en una circunstancia u ocasión de una algo que pueda realizarse.

Capacidad

Es la acción que obtiene el individuo para desarrollar cualidades o aptitudes especialmente intelectuales.

Economía

Es una ciencia que estudia las relaciones de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, analizando el comportamiento humano social en torno de estas fases del proceso económico.

Desarrollo

Es la acción a desarrollar las consecuencias de este accionar, ya que incrementa, agranda, extiende o aumenta alguna característica de algo físico.

Gestión

Es la acción que junta otras acciones llevando a cabo una solución de un conjunto de operaciones que se realiza para dirigir y administrar un negocio o empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DATOS DE LA EMPRESA

TV CAFA televisión por cable inicia sus actividades el 5 de noviembre del 2008 en la ciudad de Quito fue aprobada por el Consejo Nacional de Radiofusión y Televisión CONARTEL, actualmente la empresa sigue aprobada con su permiso de concesión por la ARCOTEL (Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones) y con modificaciones en su contrato según resolución ARCOTEL 2015-0724 donde se permite la extensión de la empresa por la prestación de su servicio hasta otras parroquias.

En la actualidad vendemos el servicio de TV por cable a:

- Puebloviejo (Cantón Puebloviejo- Provincia de los Ríos)
- Parroquia San Juan (Cantón Puebloviejo- Provincia de los Ríos)
- Parroquia La Isla de Bejuca (Cantón Baba – Provincia de los Ríos)
- Parroquia la Unión y Caracol (Cantón Babahoyo- Provincia de los Ríos)

Misión

La empresa TV CAFA televisión por cable es de transformar el panorama de comunicación a través de la tv por cable mediante la diversidad de contenido,

tecnología y servicio convirtiendo la tv por cable en una mejor opción para los usuarios.

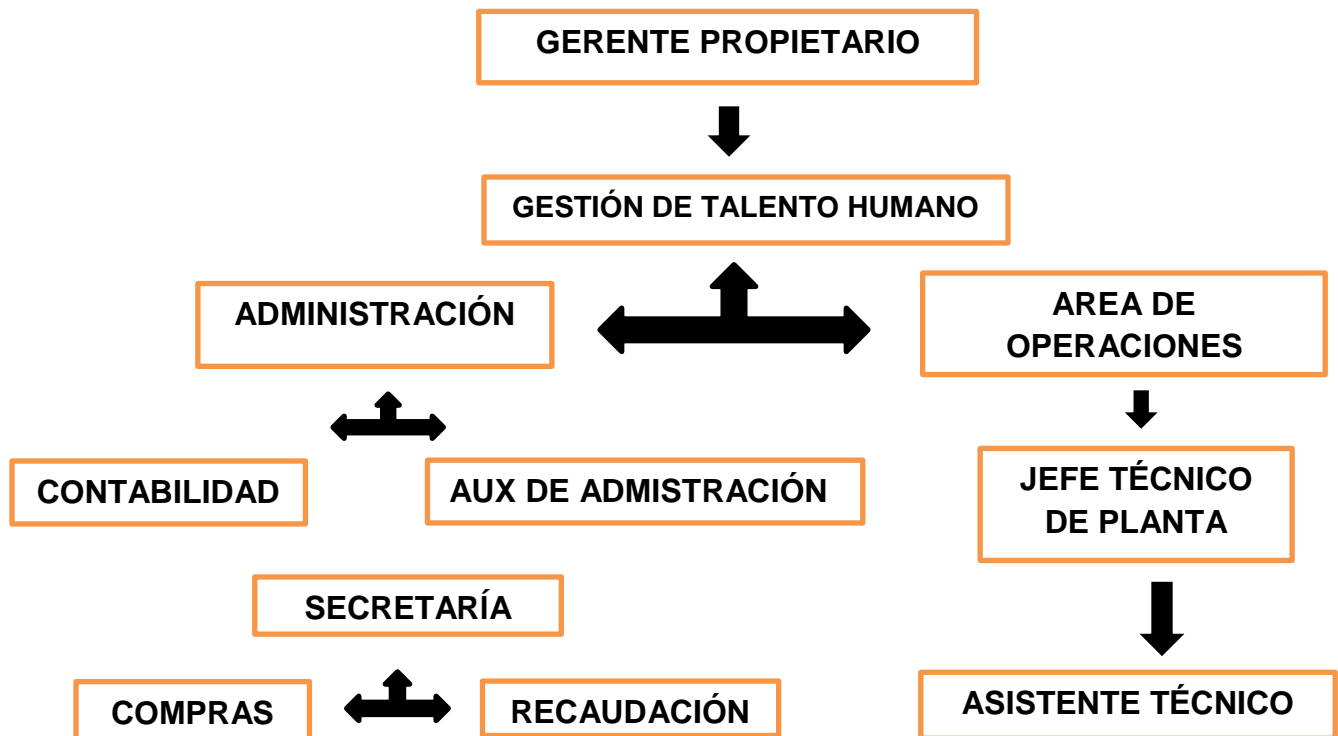
Visión

Hacer que nuestra empresa sea la mejor experiencia en TV POR CABLE para nuestros clientes y usuarios a nivel nacional con la mejor televisión del mundo.

Objeto Social

La empresa TV CAFA televisión por cable, tiene como objeto social brindar el servicio de televisión por cable asistiendo al servicio de muchos clientes para desarrollar los procesos de conexión para el buen desempeño de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Plantilla de Trabajadores

Tabla 1

Cargo	N° de personas
Gerente - Propietario	1
Jefe de talento humano	1
Contadora	1
Administrador	1
Asistente Administrativo	1
Secretaria	1
Asistente de secretaria	1
Recaudadores	5
Técnico de Planta	1
Asistente Técnico	4

Elaborado por: Mayeling Onofre justillo

Tabla 2

Clientes	Proveedores	Competidores
Habitantes de: Cantón Puebloviejo Parroquia San Juan Parroquia Isla de Bejucal Parroquia Caracol Parroquia la Unión	Comeypu S.A. Televisa Grandmarcorp FOX – HBO LATIN GROUP Group Disney Electrosur S.A. Telecom Claupet Telecomunicaciones Ecu integral S.A. Altala	Directv CNT Claro TV Univisa TV CABLE HD Maxitel IPTV

Elaborado por: Mayeling Onofre justillo

Descripción de Objeto de Estudio

El desarrollo del área de telecomunicación y televisión audiovisual se destaca por ser en la ciudad de Quito, manifestando el desarrollo tecnológico donde se inducen los procesos de producción para mejorar su producción y permitan el volumen de ventas de acuerdo al servicio mediante el estudio y análisis de mercado para la buena captación de clientes.

Entre los procesos que la empresa plantea se desarrollan técnicas para mejorar el servicio de Televisión por Cable a lo que los usuarios y consumidores deberán a base de estrategias que la empresa desarrolle para el buen funcionamiento y progreso de la organización donde se proceda la atención del servicio.

Análisis Económico Financiero del año 2018

Para realizar el análisis económico financiero de la empresa TV CAFA TELEVISION POR CABLE, es de mucha importancia destacar que de acuerdo a las disposiciones del SRI., se obliga a todo contribuyente, demostrar en sus registros contables la situación económica-financiera de la empresa.

En el año 2018 en los Estados Financieros se ve reflejado que de acuerdo a los ingresos y egresos se determina una utilidad, que aporta un desarrollo rentable positivo para la crecimiento de la empresa.

Tabla 3

NIEVES MACHUCA HILDA MARLENE				
ESTADO DE RESULTADOS				
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
EXPRESADO EN DOLARES				

INGRESOS				
INGRESOS OPERACIONALES				
OTROS INGRESOS			230.940,71	
TOTAL INGRESOS			230.940,71	
EGRESOS OPERACIONALES 1				
SUELDOS Y SALARIOS			32.325,12	
SEGURO SOCIAL			6.621,26	
BENEFICIOS SOCIALES			5.318,76	
COMPRA SERVICIOS			81.389,59	
COMPRA SUMINISTROS Y MATERIALES			42.449,64	
SEGUROS			2.130,21	
SERVICIOS BASICOS			159,43	
MANTENIMIENTO VEHICULOS			978,46	
DEPRECIACION			30.028,51	
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES (1)			201.400,98	
TOTAL EGRESOS (1)			201.400,98	
GASTOS FINANCIEROS				
GASTO INTERES Y COMISIONES				
TOTAL GASTOS FINANCIEROS (2)			-	
UTILIDAD DEL EJERCICIO			29.539,73	
UTILILIDAD TRABAJADORES			-4.430,96	

UTILIDAD DESPUES DE PARTICIPACIONES		25.108,77	
UTILIDAD NETA ANTES IMP RENTA		25.108,77	
IMPUESTO RENTA POR PAGAR		-262,34	
UTILIDAD NETA		24.846,43	
MARLENE NIEVES MACUCHA			ROSA CHAMBA CONTADORA RNCC 28244
REPRESENTANTE LEGAL			

Elaborado por: Mayeling Onofre justillo

Tabla 4

NIEVES MACHUCA HILDA MARLENE			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
EXPRESADO EN DOLARES			
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
CAJA BANCOS	3.192,98		
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	-		
PRESTAMOS POR COBRAR	-		
CREDITO TRIBUTARIO IVA	4.744,84		
CREDITO TRIBUTARIO RENTA	2,14		
SUMINISTROS Y MATERIALES	-		
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES (1)	7.939,96		

ACTIVOS FIJOS			
EDIFICIOS			
TERRENO			
VEHICULOS		175.850,98	
EQUIPO DE COMPUTACION			
EQUIPO DE OFICINA			
DEPRECIACION ACTIVOS		41.470,33	-
TOTAL ACTIVOS FIJOS (2)		134.380,65	
TOTAL ACTIVOS		142.320,61	
PASIVOS			
PASIVOS CORRIENTES			
CUENTAS POR PAGAR			24.610,29
CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS			4.430,96
CUENTAS POR PAGAR IESS			665,16
TOTAL PASIVOS CORRIENTE (1)			29.706,41
PRESTAMO LARGO PLAZO			-
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO			-
TOTAL PASIVOS			29.706,41
PATRIMONIO			112.614,20
CAPITAL			87.767,77
UTILIDAD DEL PERIODO			24.846,43

TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			142.320,61
MARLENE NIEVES MACHUCA		ROSA CHAMBA	
REPRESENTANTE LEGAL		CONTADORA	
		RNCC 28244	

Elaborado por: Mayeling Onofre justillo

Diseño de Investigación

El presente proyecto se realiza empleando un proceso de investigación, usando como herramienta la encuesta y entrevista para obtener información necesaria para luego continuar con consultas bibliográficas, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido de mucha importancia como fuente de consulta para la elaboración del presente trabajo, como es la consulta bibliográfica, información secundaria que se desarrolla a través de un levantamiento de información primaria.

En este capítulo se estudiará los conceptos de las principales herramientas, que utilizaremos en la investigación

El diseño de investigación es una tarea investigadora como proceso dirigido a la producción de un nuevo conocimiento o a la solución de un problema, contempla el acercamiento del hombre como sujeto que posee la capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir y desarrollar para proyectarse al futuro de una realidad que desea conocer y a la confrontación de la teoría anteriormente construida. Mediante el proceso de investigación determinar e identificar el desarrollo del camino del investigador.

Tipo de Investigación

Investigación Explorativa

La investigación explorativa, este de tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. El explorador permite que la investigación se dirija al análisis de una temática tratada, de acuerdo a sus características este tipo de investigación no parte de teorías muy detalladas, para desarrollar patrones que significan la información que debe ser analizada a partir de estos resultados, crear las primeras explicaciones completa de lo que ocurre.

Investigación Descriptiva

La investigación Descriptiva establece una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de la investigación, mide las características y observa la función de procesos para el desarrollo de los fenómenos. En muchas ocasiones este tipo de investigación ni siquiera se pregunta por la casualidad de los fenómenos es decir que se trata de obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación.

Investigación Explicativa

La investigación Explicativa es un tipo de investigación en la que la ciencia se centra en intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno en concreto. Se busca no solo el qué, sino el porqué de las cosas, y como han llegado al estado en cuestión. Para ello pueden usarse diferentes métodos, como el método observacional, correlacional o experimental. El objetivo es crear modelos explicativos en el que puedan observarse secuencias de causa o efecto.

La Población y Muestra

Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tomarse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio.

Tabla 5 Universo

Elemento	Cantidad
Jefe de R.R.H.H.	1
Área administrativa	4
Dpto. Técnico - Operacional	10
Contadora	1
Gerente Propietario	1
Total	17

Elaborado por: Mayeling Onofre justillo

Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, tiene la misma posibilidad de ser escogido, la muestra se obtiene utilizando herramientas estadísticas las cuales devolverán un valor resultante de una cantidad representativa de la población.

El tipo de muestreo que utilizaremos es el presente trabajo es el no probabilístico, tomando en cuenta que este tipo de muestreo es una técnica

en la cual las muestras se seleccionan por medio de un proceso en donde todos los individuos de la población no tienen la misma oportunidad de ser elegido, este tipo de muestreo es deliberado, crítico o por juicio en donde el investigador elige a la muestra dependiendo el fin del estudio.

Tabla 6 Muestra

Elemento	Cantidad
Depto. Técnico	10
Total	10

Métodos y Técnicas

Método Histórico

Es un tipo de método que se aplica sobre la descripción de los hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos.

Método Inductivo

Es aquel método científico que desarrolla conclusiones generales partiendo de una hipótesis o antecedentes en particular, indicando que este método este asociado para la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general

Método Deductivo

Este método hace referencia a lo general y a lo específico, ya que genera información en ciertas formas válidos para llegar a una deducción a partir del

razonamiento lógico o suposiciones del mismo donde se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a su asistencia de acuerdo a un razonamiento lógico.

Técnicas e Instrumento de Investigación

La investigación no tiene sentido sin técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que sean empleadas.

Todo lo que se va a realizar, el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su macro metodológico de recopilación de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de lo cual se empleó.

Los instrumentos de datos se refieren al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizados por el analista para desarrollar los sistemas de información, las cuales pueden ser las entrevistas, encuestas, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Todos estos instrumentos se aplicarán en este proyecto de grado en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que sea útil en una investigación.

Observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación, con ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. El observador analiza la perspectiva de acuerdo a la

característica indirecta superficial estudiada y dividida por los casos o sujetos en dos grupos llamados control y experimento.

Entrevista

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener información más completa.

Encuesta

La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos más rápido y eficaz. Esta herramienta está destinada a obtener respuesta sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por si mismo una serie de preguntas a criterio personal.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se realizara con el objetivo conocer la incidencia de la gestión de talento humano en la productividad del departamento técnico de la empresa CAFA TELECOM de la Provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo, se realizara una encuesta a los empleados para levantar la información para con esos resultados poder conocer el problema central de esta problemática.

Se detalla los análisis e interpretación de los datos obtenidos

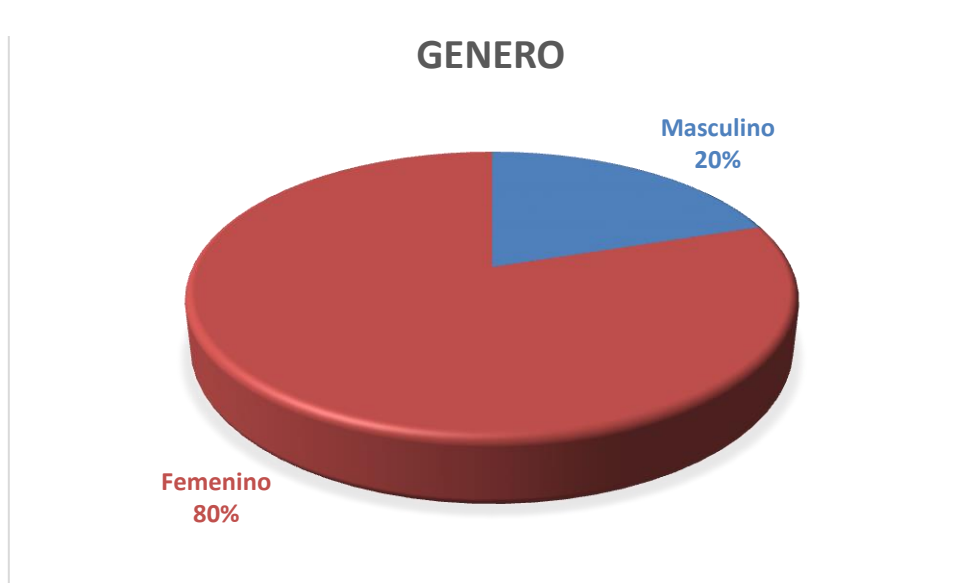
Tabla 7

Género

Género	Cantidad	%
Masculino	2	20
Femenino	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 1



Nota: El 80% de la población es femenino

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 1 el 20% de la población es masculino y el 80% de la población es femenino. Esto nos indica que la empresa cuenta con el mayor número de personal femenino.

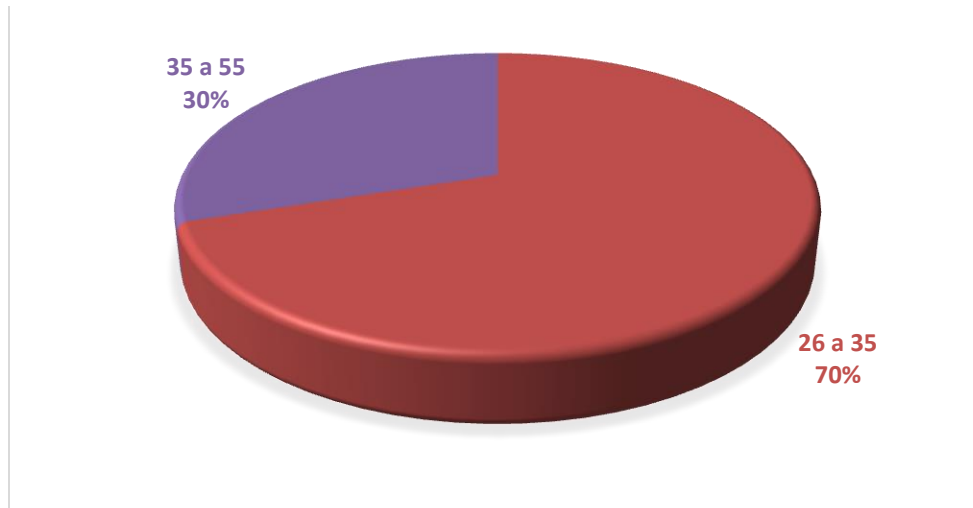
Tabla 8

Edades

Edades	Cantidad	%
26 a 35	7	70
35 a 55	3	30
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 2



Nota: El 70% de la población es de edad joven

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 2, el 30% de la población tienen edad entre 35 a 55 años y el 70% de la población determinamos un promedio en edades de 26 a 35 años. Esto indica que la empresa cuenta con personal con edad indicada para trabajar.

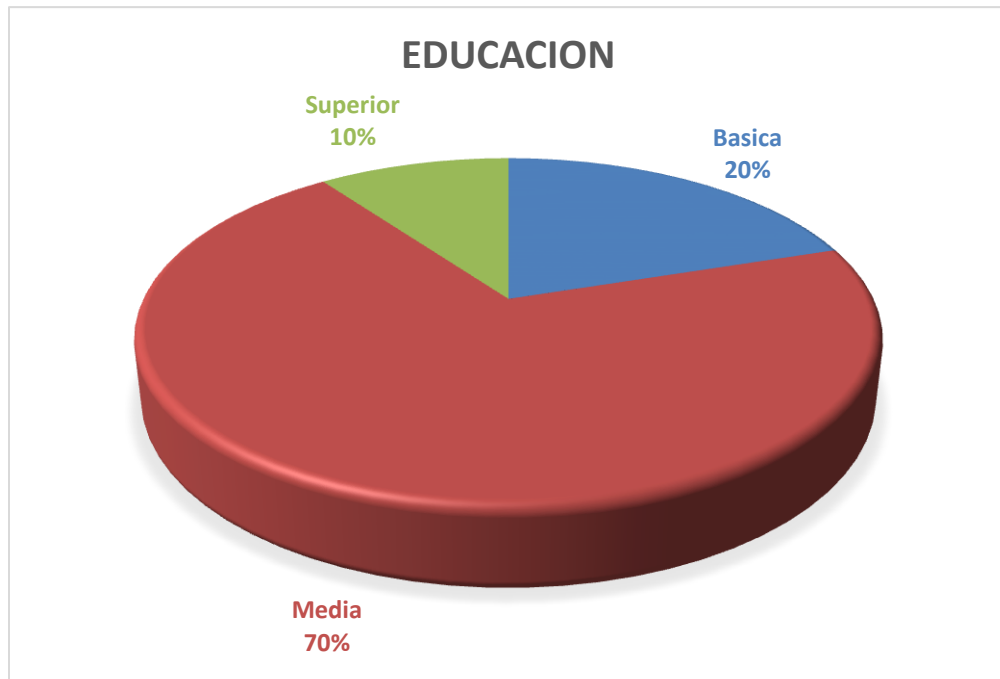
Tabla 9

Educación

Educación	Cantidad	%
Básica	2	20
Media	7	70
Superior	1	10
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 3



Nota: el 70% de la población en educación es media

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°3, el 10% de la población en educación es superior, el 20% en educación es básico y el 70% de la población en educación es medio. Esto quiere decir que la empresa posee con un nivel medio en estudio poco considerable para el desempeño de sus funciones.

1.- Cree usted que el Depto. Técnico de la empresa realiza correctamente las funciones indicadas por el área de Talento Humano

Tabla 10

Funciones del Dpto. Técnico

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 4



Nota: El 60% de la población indicaron que no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°4, el 40% de la población consideran que el Dpto. Técnico de la Empresa realiza correctamente sus funciones designadas por el Dpto. de Talento Humano y el 60% de la población no considera que el Dpto. realice sus funciones correctamente.

2.- Considera usted que los colaboradores del Dpto. técnico se consideren altamente capacitados para ejercer sus funciones.

Tabla 11

Capacitación

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo



Nota: El 60% de la población dicen no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 5, el 40% de la población considera que el personal del Dpto. técnico de la empresa si están capacitados para ejercer sus funciones y el 60% de la población no consideran que el personal del Dpto. Técnico no está capacitado para ejercer sus funciones.

3.- El Dpto. Técnico cuenta con las herramientas necesarias para ejercer sus funciones.

Tabla 12

Herramientas		
Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 5



Nota: El 80% de la población indican no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°6, el 20% de la población considera que el Dpto. Técnico de la empresa cuenta con las herramientas necesarias para ejercer sus funciones y el 80% de la población no consideran que el Dpto. Técnico no cuenta con las herramientas necesarias para realizar sus funciones.

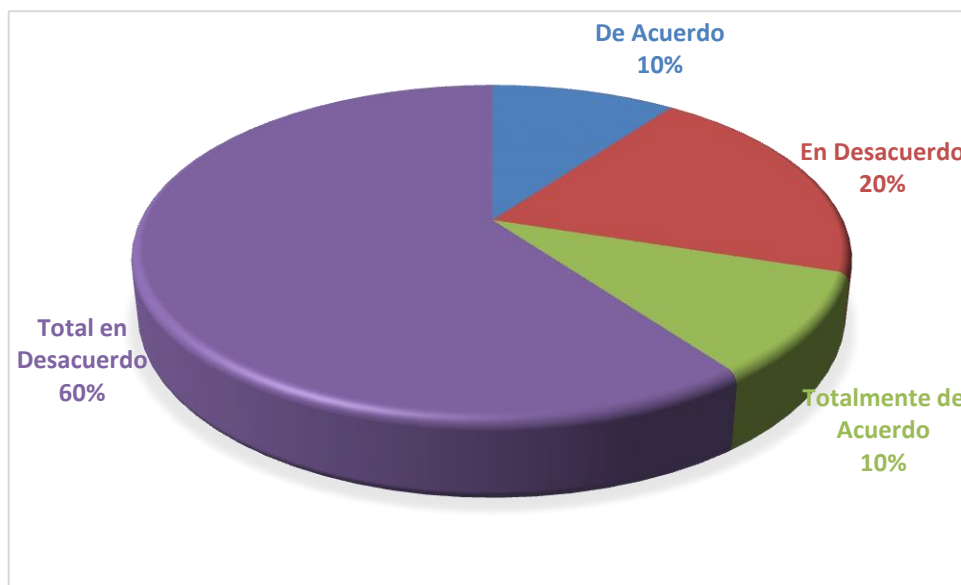
4.- Está usted de acuerdo que el Dpto. Técnico de la empresa tiene un control correcto su área.

Tabla 13

Control Interno		
Respuesta	Cantidad	%
De Acuerdo	1	10,00
En Desacuerdo	2	20,00
Totalmente de Acuerdo	1	10,00
Total en Desacuerdo	6	60,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 6



Nota: El 60% de la población está en total desacuerdo

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 7, el 10% de la población están de acuerdo que el Dpto. Técnico lleva el control necesario a lo que corresponde su área, otro 10% de la población están totalmente de acuerdo, el 20% de la población está en desacuerdo y el 60% de la población está en total desacuerdo que el Dpto. Técnico de la empresa no lleva un control respectivo en su área.

5.- Como mide el proceso que realiza el Dpto. Técnico en una escala de nivel

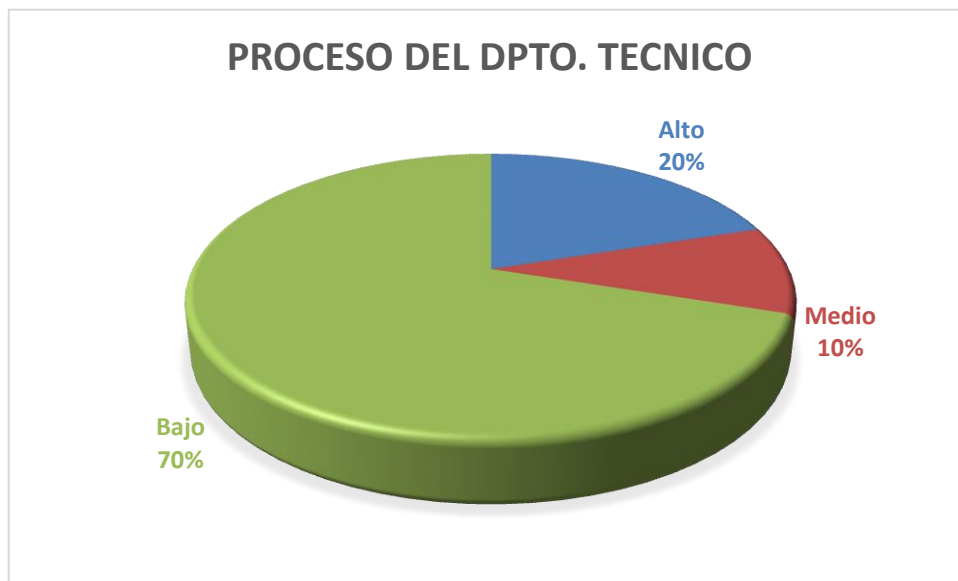
Tabla 14

Proceso del Dpto. Técnico

Respuesta	Cantidad	%
Alto	2	20
Medio	1	10
Bajo	7	70
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 7



Nota: El 70% de la población es de nivel bajo

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°8, el 10% de la población miden el proceso del Dpto. Técnico en un nivel medio, el 20% de la población es de nivel alto y el 70% de la población considera el proceso del Dpto. Técnico en una escala de nivel bajo.

6.- Usted cree que el Departamento de Talento Humano realiza el proceso de selección con eficacia.

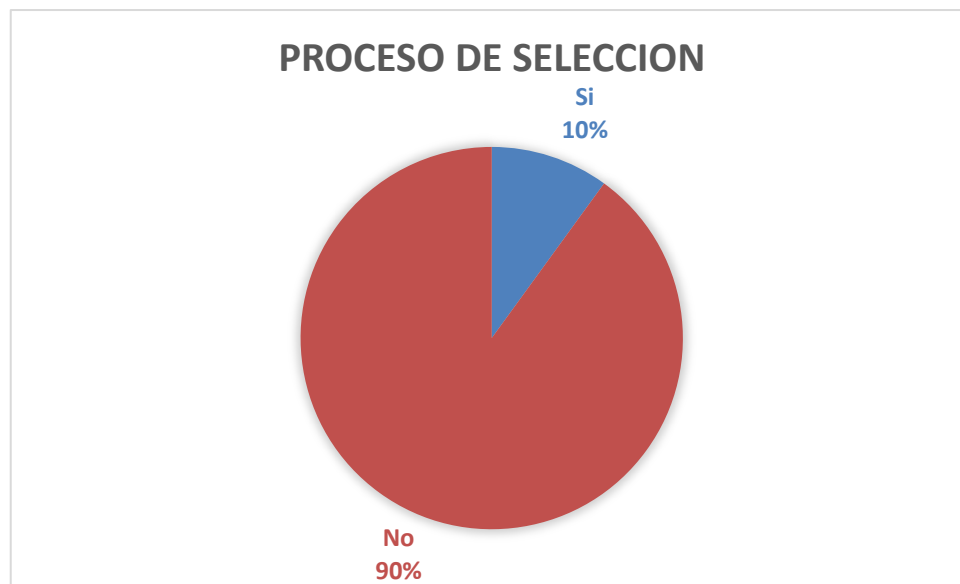
Tabla 15

Proceso de Selección

Respuesta	Cantidad	%
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 8



Nota: El 90% de la población indica no

Análisis. - Como observarnos en el Grafico N° 9, el 10% de la población considera que el Dpto. de Talento Humano realiza el proceso de selección con eficacia y el 90% de la población no considera que el Dpto., de Talento Humano no realiza el proceso de selección con eficacia.

7.- Considera usted que el Dpto. de Talento Humano capacita al personal para que desarrollen sus funciones.

Tabla 16

Capacitación al personal

Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 9



Nota: El 80% de la población consideran que no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°10, el 20% de la población considera que el Dpto. de Talento Humano realiza capacitación a su personal para que ejerzan sus funciones correctamente y el 80% de la población no considera que el Dpto. de Talento Humano capacite al personal para que realicen sus funciones correctamente.

8.- El personal del área de recursos humanos toma medidas para el control de procesos administrativos de la empresa.

Tabla 17

Capacitación al personal

Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 10



Nota: El 80% de la población dice no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 11, el 20% de la población considera que el personal del área de recursos humanos toma medidas de control para procesos administrativos y el 80% de la población no consideran que el área de recursos humanos tome medidas de control para procesos administración en la empresa.

9.- Considera usted que el área de Recursos Humanos promueve el desarrollo del personal de la empresa otorgándoles beneficios.

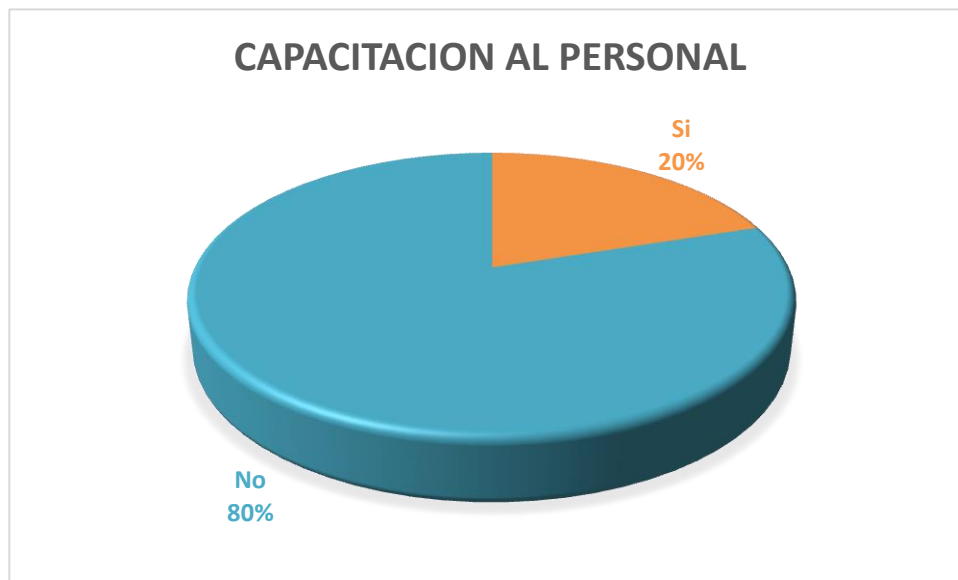
Tabla 18

Capacitación al personal

Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 11



Nota: El 80% de la población indica no

Análisis. – Como observamos en el Grafico N° 12, el 20% de la población considera que el área de recursos humanos promueve el desarrollo del personal de la empresa otorgándoles beneficios y el 80% de la población no considera que el área de recursos humanos no promueve el desarrollo de su personal otorgándoles beneficios.

10.- Como califica usted el proceso administrativo que lleva el área de Recursos Humanos en la empresa CAFA TELECOM

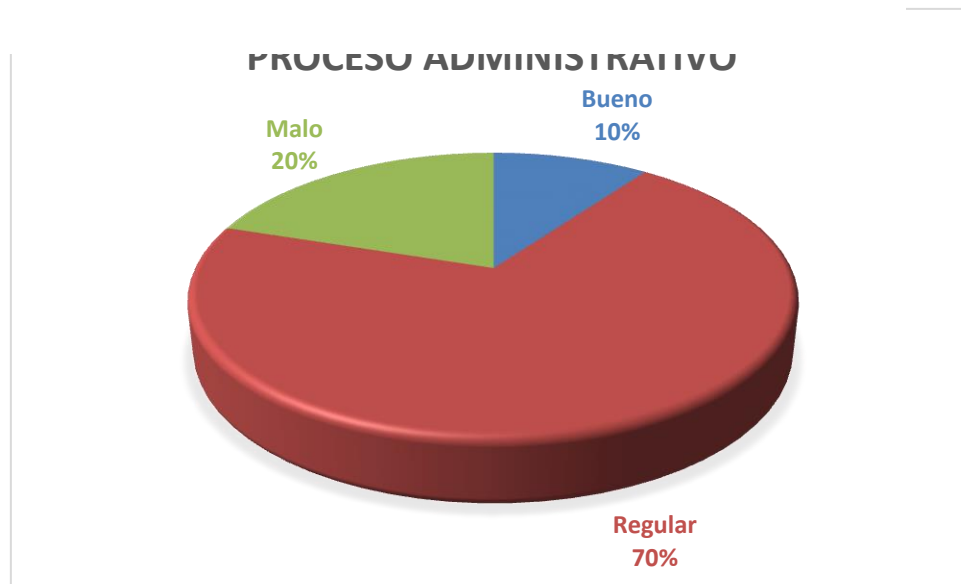
Tabla 19

Proceso Administrativo - Calificación

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	1	10
Regular	7	70
Malo	2	20
Total	10	100

Elaborado por: Mayeling Onofre Justillo

GRÁFICO 12



Nota: El 70% de la población califica como regular

Análisis. – Como observamos en el Grafico 13., el 10% de la población califica como bueno el proceso administrativo que lleva el área de Recursos Humanos en la empresa CAFA TELECOM, el 20% lo califica como malo y el 70% de la población lo califica como regular el proceso administrativo que lleva el área de Recursos Humanos de la empresa.

Plan Mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Realizar procesos administrativos analizando cada perfil personal para ejercer su función.	Para mejorar el rendimiento del personal dentro de la empresa, midiendo su capacidad y habilidades	A través de la entrevista, tomando pruebas psicológicas y psicotécnicas, dar un breve análisis al perfil para contratar la persona indicada	Se le empleara a mediados del año 2019	Dpto. de Recursos Humanos	En la Provincia de Los Ríos en el Cantón Puebloviejo	No aplica
Establecer propuesta de mejora cuyo objetivo es que la empresa tenga personal competente.	Desarrolla una estabilidad económica de la empresa a través de los recursos.	Solicitando a los colaboradores de la empresa que desarrollen medidas de control, para los gastos necesarios y así obtener resultados	Se le empleara a mediados del año 2019	Personal de la Empresa	En la Provincia de Los Ríos en el Cantón Puebloviejo	No aplica

Desarrollar procesos de reclutamiento y selección de personal obteniendo resultados factibles y medibles	Contratar personal adecuado que tengan capacidades y habilidades para desarrollar las funciones requeridas por la empresa	Planificando el desarrollo de cada aspirante mediante entrevista y tomas de pruebas enfocándose en la función solicitada por la cada área	Se le empleara a mediados del año 2019	Capacitador	En la Provincia de los Ríos en el Cantón Pueblo Viejo	\$ 1.200
TOTAL						\$ 1.200

Conclusiones

Estrategia de la Propuesta

La estrategia de la propuesta se enfoca en el área de Talento Humano de la empresa CAFA TELECOM

- La fundamentación teórica permite a la empresa CAFA TELECOM que es importante que planifique y analice el estudio adecuado de cada perfil de acuerdo a las funciones asignadas por lo que se debe mantener un apropiado proceso de reclutamiento eficiente y competente.
- El diagnostico desarrollado enseña a la empresa a elaborar una propuesta para la misma estableciendo capacitaciones a todo el personal para que adquieran conocimiento de la empresa y sobre cada área destinada para cada trabajador.
- También el diagnostico identifica la carencia de capacitación de acuerdo al cargo, beneficiando a la empresa en poseer un personal diestro a gestionar con eficiencia y eficacia cumpliendo las funciones que la empresa les otorga.
- La falta de control y supervisión al personal del área técnica analizando su rendimiento por parte del área de Talento Humano evaluando el desempeño de cada personal verificando si cumple sus funciones correctamente.

Recomendaciones

- ❖ Establecer de acuerdo al actual régimen que mantiene el área de Talento Humano, es decir los sistemas y procedimientos que mantiene el departamento bajo lineamientos.
- ❖ Realizar un adecuado proceso de selección de personal de manera profesional, midiendo la capacidad de cada aspirante evaluando su perfil.
- ❖ Capacitar al personal de acuerdo al cargo que ocupe dentro de la empresa, los colaboradores tienen que tener conocimiento del área en la que se desempeñan.
- ❖ Controlar y analizar las políticas y reglamentos internos de la empresa y que estos sean correctamente cumplidos por parte de los colaboradores.

Bibliografía

- Arredondo, A. (15 de 05 de 2013). *Arredondo, Adolfo* . Obtenido de Arredondo, Adolfo .
- Batalla, J. (2018). Por qué es tan importante la gestión de los Recursos Humanos en la Empresa. *Capital Humano*.
- BLOGSPOT. (2014). Obtenido de <http://gestiondeltalentohumano40118.blogspot.com/2014/02/importancia-del-area-de-gestion-humana.html>
- Burgos, A. (20 de 08 de 2011). *Burgos, Agata* . Obtenido de Burgos, Agata .
- Carrera, G. (03 de 11 de 2013). *Carrera, Gadiel*. Obtenido de Carrera, Gadiel.
- Casanova, F. (24 de Junio de 2011). *Cinterfor*. Obtenido de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/153/pdf/casanov.pdf>
- CELI, W. J. (2013). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR. ECUADOR. Obtenido de REPOSITORIO UTE: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf
- Codigo de Trabajo . (10 de 08 de 2010). *Codigo de Trabajo* . Obtenido de Codigo de Trabajo .
- Constitucion de la Republica del Ecuador . (01 de 10 de 2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* . Obtenido de Constitucion de la Republica del Ecuador .

Cortiña, G. D. (18 de 03 de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-estrategica-de-los-recursos-humanos/>

Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0 IGO. (2016). *EL RECURSO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD*. GINEBRA.

Dorantes, K. (21 de 11 de 2011). *Dorantes, Kate* . Obtenido de Dorantes, Kate . EcuRed. (2018). Investigacion Correlacional .

Gante, G. (15 de 12 de 2013). *Gante, Gamael* . Obtenido de Gante, Gamael .

Gonzalez, G. (15 de 05 de 2014). *Gonzalez, Gabino* . Obtenido de Gonzalez, Gabino .

Hortonedá, D. (15 de Abril de 2015). *Emagister*. Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/gestionar-el-talento-para-una-mayor-productividad/>

Irasabal, S. (09 de 03 de 2011). *Irasabal, Stuard* . Obtenido de Irasabal, Stuard .

Marcano, A. (20 de 10 de 2012). *Marcano, Alejandro* . Obtenido de Marcano, Alejandro .

Martinez, C. (2018). Investigacion descriptiva. *Lifeder.com*.

MAYHEW, R. (FEBRERO de 01 de 2018). ELEMENTOS DE UN SISTEMA EFECTIVO DE RECURSOS HUMANOS.

Montiel, I. (05 de 02 de 2010). *Montiel, Ignacio* . Obtenido de Montiel, Ignacio .

Olaya, G. (15 de 03 de 2012). *Olaya, Gavrel* . Obtenido de Olaya, Gavrel .

OLIVIERA, W. (AGOSTO de 2017). *HEFLO*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/indicadores-productividad/>

Pauta, L. (15 de 07 de 2012). *Pauta, Luisao* . Obtenido de Pauta, Luisao .

Pensante. (2016). La investigacion Explicativa. *El pensante*.

Peralta, D. (05 de 11 de 2009). *Peralta, Damian* . Obtenido de Peralta, Damian .

Plan Nacional de Desarrollo . (21 de 05 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo* .
Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo .

Reformas Laborales . (11 de 01 de 2011). *Reformas Laborales* . Obtenido de
Reformas Laborales .

Rivas, G. (20 de 04 de 2010). *Rivas, Gary* . Obtenido de Rivas, Gary .

Rodriguez, L. (14 de Abril de 2014). *Mintecon*. Obtenido de
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/la-importancia-de-recursos-humanos/>

Rosario, E. (15 de 09 de 2014). *Rosario, Efrain* . Obtenido de Rosario, Efrain .

Salvatierra, G. (15 de 01 de 2014). *Salvatierra, Gadiel*. Obtenido de Salvatierra,
Gadiel.

Santander, S. (15 de 03 de 2011). *Santander, Stalin* . Obtenido de Santander,
Stalin .

Torres, A. (10 de 04 de 2011). *Torres, Abelardo* . Obtenido de Torres, Abelardo .

Wanda, G. (2014). Importancia de la gestión de recursos humanos en la
empresa actual. *Master Executive en Direccion de Empresas
Tecnologicas e Industriales*.

Zorrento, P. (22 de 10 de 2010). *Zorrento, Patricio* . Obtenido de Zorrento,
Patricio .

ANEXOS

3.- El Dpto. Técnico cuenta con las herramientas necesarias para ejercer sus funciones

SI NO

O O

4.- Está usted de acuerdo que el Dpto. Técnico de la empresa tiene un control correcto su area

DE ACUERDO O

EN DESACUERDO O

TOTAL DE ACUERDO O

TOTAL EN DESACUERDO O

5.- Como mide el proceso que realiza el Dpto. Tecnico en una escala de nivel

Alto Medio Bajo

O O O

6.- Usted cree que el Departamento de Talento Humano realiza el proceso de selección con eficacia

SI NO

O O

7.- Considera usted que el Dpto. de Talento Humano capacita al personal para que desarrollen sus funciones

SI NO

O O

8.- El personal del área de Recursos Humanos toma medidas para el control de procesos administrativos de la empresa

SI NO

O O

9.- Considera usted que el área de Recursos Humanos promueve el desarrollo de personal de la empresa otorgándoles beneficios

SI NO

O O

10.- Como califica usted el proceso administrativo que lleva el area de Recursos Humanos en la empresa CAFA TELECOM

Bueno Regular Malo

O O O

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa Cafa Telecom" y problema de investigación: ¿Cómo incide la gestión de talento humano en la productividad del departamento técnico de la empresa CAFA TELECOM de la Provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo, durante el ejercicio 2018? presentado por Mayeling Verónica Onofre Justillo como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Mayeling Verónica Onofre Justillo



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



Factura: 002-001-000000421



20191204000D00147

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191204000D00147

Ante mí, NOTARIO(A) NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) MAYELIN VERONICA ONOFRE JUSTILLO portador(a) de CÉDULA 1207983899 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en CATARAMA - URDANETA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firmo conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PUEBLOVIEJO, a 3 DE ABRIL DEL 2019, (10:32).

Mayling Onofre Justillo
MAYELIN VERONICA ONOFRE JUSTILLO
CÉDULA: 1207983899



Natasha Mercedes Agosto Sanchez
NOTARIO(A) NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

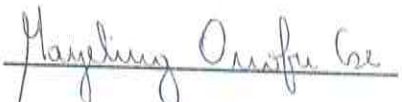
Yo, **Mayeling Verónica Onofre justillo**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**La gestión de talento humano y su incidencia en la productividad del departamento técnico en la empresa CAFA TELECOM**", de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mayeling Verónica Onofre justillo

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 120798389-9


Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1207983899

Nombres del ciudadano: ONOFRE JUSTILLO MAYELING VERONIC

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/BABAHOYO/CLEMENTE
BAQUERIZO

Fecha de nacimiento: 24 DE SEPTIEMBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ONOFRE SANCHEZ ALEX PETER

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: JUSTILLO PUGA VERONICA ISABEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 29 DE AGOSTO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 3 DE ABRIL DE 2019

Emisor: NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ - LOS RIOS-PUEBLOVIEJO-NT 1- LOS R
PUEBLOVIEJO



Mayeling Onofre Cse

N° de certificado: 196-212-43640



196-212-43640

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1207983899

Nombre: ONOFRE JUSTILLO MAYELING VERONICA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 3 DE ABRIL DE 2019

Emisor: NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ - LOS RIOS-PUEBLOVIEJO-NT 1 - LOS RIOS - PUEBLOVIEJO

N° de certificado: 196-212-43659



196-212-43659



NO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
Nº 120798389-9

APELLIDOS Y NOMBRES
ONOFRE JUSTILLO
MAYELING VERONICA

LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
BABAHOYO
CLEMENTE BAQUERIZO

FECHA DE NACIMIENTO 1995-09-24
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERA




INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
BACHILLER COMER-ADM

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ONOFRE SANCHEZ ALEX PETER

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
JUSTILLO PUGA VERONICA ISABEL

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
BABAHOYO
2014-08-29

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-08-29

Mayling Onofre Cre
FIRMA DEL CEDULADO

V4444V

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0014 F (Cédula No)
0014 - 070 (Certificado No)
1207983899 (Cédula No)

ONOFRE JUSTILLO MAYELING VERONICA
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA LOS RIOS
CANTÓN PUEBLO VIEJO
CIRCUNSCRIPCIÓN
PARROQUIA SAN JUAN
ZONA




ELECCIONES
REGIONALES Y LOCALES
2019

CIUDADANA/C
ESTE DOCUMENTO
ACREDITA QUE
USTED SUFRAÓ
EN EL PROCESO
ELECTORAL 2019

Rosana Oquendo M
PRESIDENTA DE LA UVE



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Luis Alberto Albaladejo  Luis Alberto Albaladejo

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma