



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

“Metodología Integradora Para El Perfeccionamiento En La Administración Del Talento Humano En La Dirección De La Empresa De Servicios Intercom S.A. - Daule 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Fajardo Campaña, Catherine Magdalena (ORCID: 0000-0002-9988-3557)

ASESOR:

Dr. Dayron Lugo Denis (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a mi esposo *Giancarlo*, quién desde el inicio de mis estudios me demostró su confianza y apoyo total para la ejecución de esta meta.

A mis hijas *Lucianna*, *Luisanna* y *Luisianna*, quienes han sido mi motivo de superación y orgullo.

A mi madre *Marjorie*, quién me dio en cada momento su apoyo incondicional.

A mi tía *Ivonne*, quién fue la primera persona en creer en mí y me alentó a cumplir el objetivo.

Catherine

AGRADECIMIENTO

A *Dios* por iluminar mi mente y no desampararme ante ninguna prueba.

A *mis hijas* por demostrarme su infinito amor y comprensión ante cada cumpleaños no festejado, cada acto no asistido, y por cada momento importante de sus vidas que me perdía en los viajes.

A *mi familia* en general, por el apoyo y cuidado de mis hijas cuando no estaba presente; en especial a Wendy que aportó con sus conocimientos y soporte en la elaboración del presente trabajo.

A la *universidad, docentes y compañeros* por los conocimientos compartidos,

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Catherine Magdalena Fajardo Campaña, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con N° de cédula de identidad 0927134189; y carné de extranjería N° 001959278; con la tesis titulada "Metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. - Daule 2019"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, no ha sido objeto de plagio ni total o parcial
3. La tesis no ha sido auto plagada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituyen en aportes a la realidad investigada.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario de la Universidad César Vallejo.



Piura, 18 de diciembre de 2019


Ing. Catherine Fajardo Campaña

C.I #0927134189 - Carné de Extranjería #001959278

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de las variables.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. PROPUESTA	54
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables Metodología integradora y Perfeccionamiento en la administración del talento humano	17
Tabla 2 Población objeto de estudio en la investigación	19
Tabla 3 Validación de instrumentos por expertos	21
Tabla 4 Estadístico de Fiabilidad de la variable Metodología integradora	21
Tabla 5 Estadístico de Fiabilidad de la variable Perfeccionamiento en la administración del talento humano.....	21
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Calidad de Servicio	24
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Posicionamiento.....	25
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Proyección de Imagen	26
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Cantidad de Expertos	27
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de efectividad de servicio	28
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Rendimiento.....	29
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Frecuencia de puntualidad..	30
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de conciencia con el medio ambiente	31
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de compromiso con la comunidad.	32
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de aplicación de procesos.....	33
Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de cumplimiento	34
Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de eficiencia de las estrategias.....	35
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Plan de desarrollo	36
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de aceptación del área de trabajo.....	37
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Aplicación de normas adecuadas de selección.....	38
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de capacitación	39
Tabla 22 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Periodo de aviso al instante de contratación	40
Tabla 23 Nivel de correlación entre las variables Metodología Integradora y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano	41
Tabla 24 Nivel de correlación entre la dimensión Nivel de Gestión y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.....	42
Tabla 25 Nivel de correlación entre las variables Nivel de Producción y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.....	43

Tabla 26 Nivel de correlación entre las variables Grado de Responsabilidad y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano	44
Tabla 27 Nivel de correlación entre las variables Eficiencia del Modelo de Gestión y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano	45
Tabla 28 Nivel de correlación entre las variables Grado de organización del área de talento humano y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano	46
Tabla 29 Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano	47
Tabla 30 Análisis de la lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano	48
Tabla 31 Validación de tablero de control por expertos	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas de la metodología integradora según Monzón	7
Figura 2 Fortalecimiento del Talento Humano	10
Figura 3 Calidad de servicio	24
Figura 4 Nivel de posicionamiento	25
Figura 5 Nivel de proyección de imagen	26
Figura 6 Cantidad de expertos	27
Figura 7 Grado de efectividad de servicio	28
Figura 8 Nivel de rendimiento	29
Figura 9 Frecuencia de puntualidad	30
Figura 10 Nivel de conciencia con el medio ambiente	31
Figura 11 Nivel de compromiso con la comunidad	32
Figura 12 Nivel de aplicación de procesos	33
Figura 13 Nivel de cumplimiento	34
Figura 14 Grado de eficiencia de las estrategias	35
Figura 15 Plan de desarrollo	36
Figura 16 Grado de aceptación del área de trabajo	37
Figura 17 Aplicación de normas adecuadas de selección	38
Figura 18 Nivel de capacitación	39
Figura 19 Período de aviso al instante de contratación	40
Figura 20 Análisis de lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano	49
Figura 21 Paso 1 del tablero de control: Elección del personal	57
Figura 22 Paso 2 del tablero de control: Inducción	57
Figura 23 Paso 3 del tablero de control: Proyecto de carrera	58
Figura 24 Paso 4 del tablero de control: Capacitación	58
Figura 25 Paso 5 del tablero de control: Finiquito y sanciones	59
Figura 26 Paso 6 del tablero de control: Evaluaciones	60
Figura 27 Paso 7 del tablero de control: Ambiente laboral	60
Figura 28 Paso 8 del tablero de control: Valoración de competencias	61

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación, es determinar una correcta metodología integradora que pueda establecer la intervención del Talento Humano, con relación a la dirección de las empresas de servicio; se empleó un diseño mixto debido a que se realizó una investigación de tipo descriptiva, correlacional, no experimental y propositiva, con una muestra de 53 trabajadores de la empresa de servicios Intercom S.A, ubicada en el Cantón Daule; de los cuales a 50 de ellos se les aplicó como instrumento una encuesta y adicional a 3 trabajadores administrativos de Talento Humano se les realizó una lista de cotejo, usando la técnica de Likert para comprobar si existe la necesidad de emplear una metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano en dicha empresa; usando como dimensiones para la variable dependiente el nivel de gestión, el nivel de producción, el grado de responsabilidad social, y para la variable independiente la eficiencia del modelo de gestión y el grado de organización del área de talento humano. Los resultados indican que las dimensiones estimadas adquieren una correlación moderada positiva, por lo que se concluye que el esquema de una metodología integradora si contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa.

Palabras claves: Metodología, Administración, Dirección, Talento Humano

ABSTRACT

The purpose of this research paper is determine an accurate integrator methodology, which establishes the talent management interference related to the management of the Service Company; It applied a mixed design due to a descriptive, correlational, non-experimental and propositive research witch was carried, with a simple of 53 (fifty three) employees from Intercom S.A Daule Company, which 50 (fifty) of them were working on a survey, in addition, 3 (three) administrative employees worked on a checklist, using the Likert scale technique in order to prove if there is the necessity to apply an accurate integrator methodoly for the improvement in the talent management administration of the company before mentioned, using the management level the production level, the degree of social responsability, as dimensións for the dependent variable; the management model efficiency and the degree of the talent management organization área for the indepedent variable. The results showa that the all applied dimensions get a reasonable positive correlation, that is why as a conclusión the scheme in the improvement of the talent management administration in the direction of the company.

Key Words: Methodology, Administration, Management, Human Tale

I. INTRODUCCIÓN

Intercom S.A. es una empresa que fue instituida en el 2011 en respuesta a la necesidad de poder valerse de un buen consignatario de Internet Banda Ancha entregando una prestación de internet veloz y confiable; libre de fallas e interrupciones, responsabilizándose de la intimidad de la información de los clientes. El servicio de internet de la empresa está dirigido a clientes particulares y corporativos, logrando conectarse desde el hogar, dependencia u organización a cada uno de los servicios y ventajas que ofrece una conexión ágil y eficaz. La empresa ofrece soluciones tecnológicas en redes y telecomunicaciones, en sistemas operativos como Cisco, Linux, Mikrotik, etc., la experiencia de la empresa en esta área ha ayudado a que la misma sea distinguida como uno de los más importantes prestadores de internet en Ecuador.

Al contar con un recurso humano capacitado dentro de su área profesional que les faculta solucionar o dar arreglo de forma rápida a cualquier vicisitud que se les presente, la historia de la transformación del delineamiento del recurso humano suministra una mejor transcendencia de las necesidades principales e institucionales que promovieron los cimientos de relaciones institucionales en el pasado. Actualmente, la capacitación del recurso humano no sólo ha continuado con la relación del contexto empresarial velozmente voluble y los diferentes desafíos que presenta, al no tener la capacidad de procedimientos factibles y orientaciones prácticas a las vicisitudes de las personas que desafían a las grandes empresas, el proceso de confrontación, al enfrentar dichos problemas la imputación resulta muy cara.

El problema esencial que suele exponer las empresas es la carencia de conceptualización o instrumentos que permitan realizar un análisis total fundamentado en el Talento Humano. Se debe tener una visión holística de la influencia de la formación continua en el personal, los cuadros de reemplazo de mando, la apreciación del ambiente laboral, las valoraciones de desempeño y el nivel de estimulación del personal al ser elemento sustancial de una empresa. La fluctuación del recurso humano, las cesaciones y el ausentismo, entre otras, podrían ser resultado de la poca observación en estos elementos. La presente investigación tiene como intención determinar una metodología integradora que permita el perfeccionamiento en la administración del talento humano.

La tarea fundamental de talento humano radica en el perfeccionamiento del recurso humano caracterizado por los empleados, donde estos faculten a la empresa en presentar una imagen de eficacia, trabajando con efectividad, para que consiga el éxito en sus competencias. Ciertos organismos han tenido muchas fallas cuando se trata de la administración del recurso humano, lo cual va a tener serias consecuencias en la ganancias y estabilidad institucional.

Los directores de las empresas están muy conscientes con relación a la necesidad que se tiene en perfeccionar la administración del recurso humano, a pesar de que las empresas están conscientes de esta necesidad no están acondicionadas para el desafío de examinar, incentivar y conservar capital humano con grandes potencialidades. Esta falla en la ejecución de mejoras va encontrarse frente a la verdad que exigirá que los directivos de las empresas deban ser mejor a la hora de gestionar el talento humano. Los cambios conceptuales, la internacionalización y un recurso humano más capacitado dentro de sus competencias son los tres elementos más significativos que las empresas deberán carear si desean asumir con seriedad este reto.

La Administración del Talento Humano prevé en sus circunstancias variables, el estudio de los estándares gerenciales que optimicen su competencia para alcanzar las metas propuestas. Consecuentemente, a la fecha, la gestión del Talento Humano afronta varias competencias en el alcance de las aspiraciones de la organización, éstos se pueden sintetizar en la investigación continua de la obtención de metas propias de la institución para colocarse en las óptimas circunstancias, en la estabilidad que debe hallarse en el contexto comunitario en el que se desenvuelven.

La administración de Talento Humano ha tenido una versátil concepción en relación en gerenciar al personal; cuando en la concepción del enfoque habitual el recurso humano era contemplado como un gasto que habría dentro de lo posible ser aminorado, en el enfoque no habitual del talento humano los empleados son considerados como el primer recurso a tomarse en cuenta dentro de la institución. Consiguientemente, su administración eficaz es consiente para que contribuyan con su conocimiento profesional al crecimiento de la institución donde trabajan.

Las decisiones de las instituciones para contender con mayor diligencia y firmeza, en expresiones de atributos y de bienestar, transforman las organizaciones de la empresa, preparándola a las pretensiones y a las profundas transformaciones del mundo financiero, tales como la internalización de la economía o la apretada competitividad de los mercados locales e internacionales.

Un desatino muy común de las instituciones, es no tener el discernimiento de que, para mantener su diferenciación y notoriedad, es imperioso contar con un personal que esté consciente de las fortalezas del negocio y las promuevan. Se debe considerar que no sólo el personal que se encuentra en los cargos gerenciales y jefes de área, sino también a todo el recurso humano de la organización, debe establecer un conglomerado que perciba que sus aspiraciones y los de la organización están en la misma trayectoria. Esto se obtendría por medio de un dominio consciente y de una buena gestión.

Según trabajos previos a nivel internacional para Alejo (2017) en su tesis de grado “Implementación de Procesos de RR.HH en las MYPE en Perú” advierte que el personal es incorpóreo y no puede dirigirse del modo en que las empresas conducen las plazas de trabajo, los bienes y las tecnologías. La humanización que se le da al recurso humano es congruente con la particular importancia que estos tienen en el desarrollo de las empresas sobre todo en el desarrollo de las competitividades que es difícil de emular por empresas de la competencia. La investigación tuvo como objetivo la implementación de procesos de recursos humanos en las Mypes en Perú, utilizó técnicas cualitativas y cuantitativas como población objetivo tomó a los propietarios de las Mypes peruanas y para recopilar los datos de la investigación utilizó encuestas; en este estudio se llegó a las siguientes conclusiones: 1.- La administración de recursos humanos reside en las habilidades y estrategias necesarias para conseguir las metas que se proponen las personas de la función gerencial, 2.- Los objetivos de la creación de las políticas de recursos humanos son: Aminorar el riesgo de eventualidades creadas desde el momento que se desconoce acerca de los procesos de talento humanos dentro de la empresa.

Según Juárez y León (2017) en su tesis grado “Diseño e Implementación del Área de Talento Humano en la Clínica Santa Rosa S.A.C de Sullana” afirma que son las actitudes del personal, en relación a sus responsabilidades como a la organización en la que laboran, una realidad indiscutible que aqueja la probabilidad de alcanzar los fines de cualquier

organización. Este trabajo tuvo como objetivo realizar un examen y diagnóstico institucional de la Clínica Santa Rosa S.A.C. que evidencie y sirva de origen de referencia para el delineamiento del Área de Talento Humano, usó técnicas cuantitativas y por población a los empleados de la clínica, utilizó encuestas y de este estudio concluyó: 1.- La clínica es una empresa en crecimiento en estado estable. 2.- El propósito del Área de talento humano es la de incorporar a las personas en la organización.

A nivel nacional, se observa que en la actualidad el Talento Humano es el activo principal de la empresa ya que estos son partícipes del mejoramiento e innovación de la misma; para Cadena (2016) en su comunicación corta “La Administración del Talento Humano en las Empresas del Sector Público” reconoce al talento humano como el elemento fundamental en el desarrollo de las instituciones de servicios; y esto es tan así, que en algunas empresas internacionales están introduciendo intrínsecamente en sus estados contables su recurso profesional; como objetivo principal expone examinar y dar aceptación de los informes de elección del recurso humano, de su educación y adiestramiento además de los manejos administrativos que se formen intrínsecamente en la empresa; concluye que las técnicas de alteraciones empresariales fruto de la internacionalización, la progresiva complicación e inseguridad en el contexto internacional se han transformado en un apremio para las instituciones de sector público

Según Morales (2018), en su tesis “Modelo de Gestión del Talento Humano Aplicado al Sector de Servicios de Transporte de la Provincia de Tungurahua” deja prever que la continuo desarrollo del ser humano y su contexto desde el principio de la historia para tener éxito de manera mancomunada se unen a todos los integrantes para alcanzar el desarrollo del grupo. El compuesto de reglas o doctrinas consienten de manera adecuada la distribución equitativa de los recursos disponibles. La investigación tuvo como objetivo realizar un modelo de gestión del talento humano que ayude a optimizar la eficacia de servicios del sector de transporte de la provincia de Tungurahua con el objetivo de desarrollar la práctica de trabajo. Uso técnicas cuantitativas y como población objeto de estudio a los trabajadores de la Compañía Guaytambos Tours S.A. y para recopilar los datos de la investigación utilizó análisis de documentos, observación, encuesta y entrevista; en esta investigación se llegó a la conclusión de que la implementación de un Modelo de Gestión del Talento Humano para optimizar el clima laboral de la organización, originara que los participantes incluida la organización se interrelacionen adecuadamente por el bienestar de la misma.

A nivel local, para Valencia (2018), en su tesis de grado “Estudio Descriptivo de la Gestión de Talento Humano en las Pequeñas y Medianas Empresas que Comercializan Servicios y Equipamiento para Centro de Datos, en la Ciudad de Quito”, deja en evidencia para poder obtener la superación profesional, es puntual implantar una variación esencial en la manera en la que los directivos forjan a su talento humano institucional. Asimismo, expresa laboral con las personas y reconocer a estos como una inversión y no como un gasto. La investigación tuvo como fin observar y estudiar cuál es el escenario real de la administración del talento humano acontecido en las Pymes que venden servicios y equipamiento para establecimientos de procesamiento de datos, en la ciudad de Quito; especialmente en componentes de incorporación y elección, valoración de capacidad y gestión de prestación.

La investigación es de tipo descriptivo y el enfoque de la investigación es cualitativo, el universo son las empresas y establecimientos registrados en la Superintendencia de Compañías; se realizaron encuestas a los servidores encargados de la gestión de Talento Humano de las empresas elegidas para investigar íntegramente acerca del entorno real. Como conclusión de esta investigación se tienen los siguientes puntos 1.- Los encargados de la administración de Talento Humano en las Pymes indagadas no son expertos cuya primordial alineación, como consecuencia de las encuestas empleadas; es la producción de ingresos y la estabilidad en el mercado, por lo que no resulta simple concienciar en las concepciones admitidas del sustento del personal que se efectúan en las empresas grandes. 2.- En las PYMES estudiadas se advierte poca atención en métodos afines con la gestión los trabajadores, con escasas muestras de valoración y estímulo a los trabajadores, ausente registro de técnicas de elección e incorporación de nuevo recurso humano, y demás capacidades adecuadas de un departamento de talento humano.

Para González (2017), en su tesis previo el grado de magister “Propuesta para Mejorar el Desempeño Laboral en una Constructora en la Ciudad de Guayaquil”, donde expone que la carencia de un procedimiento de adiestramiento del recurso humano, la carencia de un estudio profundo en avances apuntaladas en eficacia, en feedback y a la misma vez el estímulo a la ejecución de las metas y la oposición a la ejecución de estándares actualizados o metodologías podrían tomarse como que los métodos en uso no son eficaces. La investigación precisó como propósito idear un proyecto para mejorar el ejercicio del personal de una constructora situada en la ciudad de Guayaquil. La metodología de investigación es

investigación exploratoria, la información obtenida se asimila por medio de una perspectiva cualitativa mixta; los instrumentos que se utilizaron en la investigación son: encuestas, entrevistas y grupo focal; como población se consideró 16 trabajadores de la empresa. Se llegó como conclusión la inconformidad que existe entre recurso humano administrativo y el de mano de obra.

Una vez expuestos los distintos antecedentes, se presenta de manera inmediata la descripción del marco teórico de las variables en cuestión lo que permitirá respaldar y diferir con el cotejo de los datos obtenidos.

Como primera variable a definir se tiene a la metodología integradora.

El objetivo de la metodología integradora es incluir las técnicas corporativas en los niveles organizacionales y operativos con un enfoque global, direccionado a la producción del importe en las técnicas corporativas, empleando cotejo de capacidades encuadrado en la administración del talento humano de las empresas. La metodología integradora pretende recalcar los generadores de mejora de valor no económico sino como lo es el talento humano y el crecimiento organizacional.

Para Falcón (2015) una metodología integradora “no sólo se centra en el proceso, sino también en las personas”. Su finalidad es brindar opciones de juicio para comprender el problema por medio de los métodos intelectuales e incorporar la solución a este. La metodología integradora posee dos dimensiones muy importantes: por un lado, consiste en la tener una clara visión de donde está el problema y que se pretende atacar, y por otro lado, idear y gestionar una metodología que permita mitigar cualquier anomalía que se presente en la organización.

Para Silva (2018) la metodología integradora se centran en el “Estudio de un tema que pueden aportar contenidos diferentes a la solución de un problema combinando así destrezas para evitar que se desarrollen acciones de forma aisladas promoviendo un proceso dinámico que pretende fortalecer el proceso de mejora institucional”. En consecuencia, esta metodología se diferencia porque incluye un conjunto de disciplinas que pueden conectarse para brindar solución a diferentes problemas o vicisitudes que pueda atravesar la organización.

Según Monzón (2008) la metodología integradora “Es una nueva metodología que puede ser aplicada a cualquier investigación de Sistemas y Tecnologías de Información tanto para problemas estructurados, semiestructurados o no estructurados relacionados con la Gestión empresarial y basado en la Gestión del Conocimiento”.

Esa metodología se fundamenta en cinco etapas o fases:

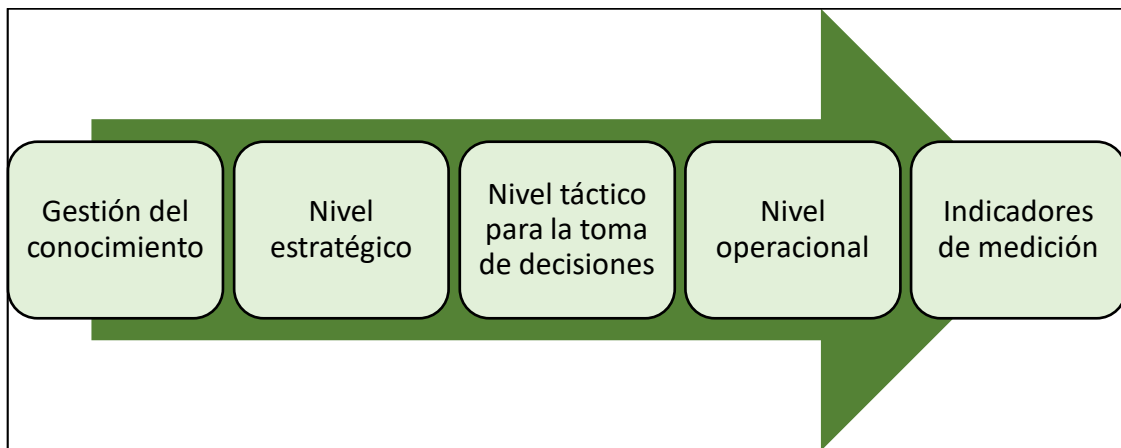


Figura 1. Etapas de la metodología integradora según Monzón

En la primera etapa se emplea el modelo de gestión en donde se reconoce las primordiales dificultades a un nivel organizacional y operativo en el área de talento humano, conjuntamente se usa el FODA del área donde se presenta el problema que en este caso sería al talento humano, se determina el presente comportamiento institucional además de los trascendentales requisitos de toma de decisiones, en otros términos son los requisitos prácticos de toma de decisiones de la metodología que se está analizando. Asimismo, en el entorno de la institución se establecen las variables extrínsecas e intrínsecas, además de las técnicas del área en cuestión, se distingue el talento humano implicado en la aplicación de la metodología, se examina los recursos disponibles ya sean tecnológicos o estructurales y se plantea la optimización pertinente.

En la segunda etapa se idea y presenta un plan estratégico en representación del estudio y mejoramiento de los procesos internos en el área de talento humano, con las más importantes finalidades estratégicas. Conjuntamente en esta etapa se utiliza estrategias de inteligencia empresarial y dinámica para la toma de medidas, es decir se emplea estrategias de los procesos emergentes según sea necesario.

En la tercera etapa se determinan las primordiales condiciones de toma de decisiones; se crea un diagrama donde se pueda visualizar y comprender la información histórica de manera analítica, con tablas y gráficos estadísticos precisos para la toma de medidas necesarias.

En la cuarta etapa se ajustan los vitales esquemas en el flujo de observaciones y plan según las precisiones del método de información para los primordiales métodos, abarcando la evaluación del personal según sea el problema.

En la quinta etapa se emplea la metodología integradora a conveniencia de cada proceso del área, donde se ha desarrollado la metodología con nuevas tecnologías emergentes, utilizando como indicadores de comparación la eficacia y competencia que se desarrolle en el área de talento humano.

Como segunda variable a definir se tiene al perfeccionamiento en la administración del talento humano

Los seres humanos no son una posesión que las empresas utilizan, extinguen y originan gastos. En contraste, forman un componente de competitividad, de igual modo que la actividad comercial y la tecnología. Por ende, discutir de administración de talento es distinguir la administración de recursos humanos con los individuos. El talento humano es un componente fundamental y significativo en la óptima marcha de las empresas ya que son emprendedores, tienen una gran capacidad de perfeccionamiento, que debe ser empleado para aplicar nuevas destrezas, modificar la información recogida en experiencia, con el propósito de conseguir nuevos modos y conductas que favorezcan el aumento de la producción de la empresa.

Según Ayenza (2008); “La gestión del recurso humano está supeditada a los continuos cambios que afectan a la legislación laboral y a los procedimientos que constantemente actualiza la administración”. La gestión del recurso humano está conectada con la organización, disposición, progreso y coherencia y la regulación establecida para impulsar una aptitud eficaz del personal, además como ofrecer el ambiente que habilite a las miembros que cooperan en la gestión del recurso humano, conseguir los propósitos particulares conectados directa o indirectamente con la labor. En estos tiempos se puede enfatizar tres condiciones que sobresalen por su transcendencia a saber: La internacionalización, la continua transformación de entorno, y la apreciación de las competencias.

Para Cruz (2016); “El ámbito de actuación de recursos humanos es amplio y transversal a toda la organización ya que abarca las decisiones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos”. Tal como todos conocen, conseguir un personal competitivo, incorporarlo, habilitarlo y perfeccionarlo es un procedimiento que puede ocupar algunos años, es por ello que las instituciones han emprendido y reflexionado al recurso humano como su inversión más significativa y la adecuada gestión de sus capacidades, como uno de los baluartes más determinantes para alcanzar el progreso y consecución de las finalidades de la empresa. No obstante, la dirección del personal no es cosa sencilla.

La actividad de las empresas en un mundo globalizado y en constante transformación requiere la precisión de procedimientos de gestión del talento humano que sean coherentes con las cambiantes exigencias del mercado para proteger la facultad de competitividad en escenarios de eficiencia y eficacia. Para Ibáñez (2018) “las funciones que se desarrollan en un departamento de RR.HH, varían en función de la actividad y del tamaño de la empresa”; es una realidad que el recurso humano es más que una herramienta y se debe pensar que es ineludible su administración.

Para Fernández (2017), el perfeccionamiento del Talento Humanos advierte “Las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas”.

Este argumento y transformación constante en las empresas, ha dado lugar además a un avance en las relaciones laborales, afectadas por la contribución de varios saberes e investigaciones, acarreado consigo un salto en los prototipos con relación al personal en el interior de las empresas. Las personas dejaron de ser percibidas como máquinas o recursos, en la actualidad son contempladas como elementos fundamentales y estratégicos para las organizaciones.

Según Alles (2017), las empresas están conscientes de que “Parte de los objetivos a lograr radican tanto en la buena selección de las personas como en las políticas de retención, y (un aspecto muy importante) en el desarrollo del personal”. Por ende, el reto cardinal de la administración del talento humano desde hace mucho tiempo ha sido conseguir el

perfeccionamiento continuo de la organización a la que pertenezca, convirtiéndolas más efectivas en sus labores diarias.

Según Carvajal y Josefa (2018), considera que “Un recurso humano es aquella persona que forma parte de la organización. En concreto, los trabajadores de esta área tienen como función conseguir y conservar un equipo humano con características afines a los objetivos de la empresa”. La Gestión de Recursos Humanos radica en concebir, establecer y perfeccionar todo lo referente a proteger las competencias eficaces del personal que forma parte de una estructura. Ni aún las particularidades más tradicionales de los métodos son de carácter estático, debido a que éstos se renuevan para acomodarse a las nuevas situaciones financieras y administrativas.

En esta dirección el capital humano es incorpóreo y no puede disponerse en igual condición en que la organización conduce las plazas de trabajo, los bienes y los procesos; consecuentemente, las gestiones en sentido de este tema que se desarrollen, quedarán ajustadas en alcanzar a fortalecer su personal en fomento de la transformación y resoluciones organizacionales.

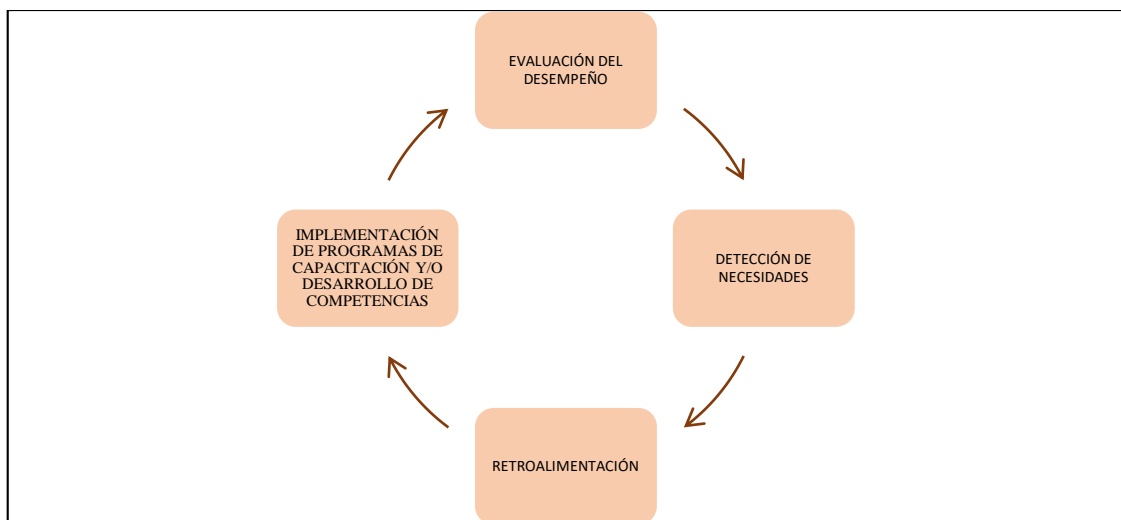


Figura 2 Fortalecimiento del Talento Humano

Fundamentada en la información seleccionada inicialmente y con el propósito de tratar de estudiar el contexto presente de Intercom S.A. Daule se ultima que, para esta tesis, se considerará como variables y dimensiones fundamentales las siguientes:

Variable independiente: Metodología Integradora

Dimensión 1: Gestión

Para Muñiz (2015) la gestión de una empresa “Trata de resumir la razón de existir de la empresa, ello requiere que se analice de una forma muy concreta por qué y para qué debe ejercer la empresa su actividad o actividades”.

Dimensión 2: Producción

Para Arnoletto (2016) define producción “A cualquier tipo de actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios”.

Dimensión 3: Responsabilidad Social

Según Carneiro (2015) describe a la responsabilidad social como “La integración voluntaria, parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus internacionales”.

Variable dependiente: Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

Dimensión 4: Modelo de Gestión

Para Sagi-Vela (2014) un modelo de gestión es “Un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad”

Dimensión 5: Organización del área de Talento Humano

Para Gómez y Balkin (2017) la organización del área de Talento Humano “Tiene como finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar los recursos humanos en la empresa”.

El **problema de investigación** que se observa en este estudio es el siguiente: ¿En qué medida se puede perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019?

Para justificar esta investigación se debe considerar que el talento humano es la base fundamental de todo negocio o empresa; y es a estos que se debe dar la importancia que

amerita para que toda organización logre adaptarse a todas las exigencias que el mercado requiere. La administración del talento humano en cualquier organización ha sufrido cambios profundos con el paso del tiempo; inicialmente, los departamentos de talento humano se hallaban orientados a desempeños estrictos, como realizar contratos de personal, pago de honorarios y desenrolamiento; en la actualidad, las empresas empiezan a discernir la importancia de tener un grupo de trabajadores calificados, comprometidos e implicados con los fines de la institución.

En otros términos, esta aplicación se fundamenta en la producción de óptimas derivaciones de negocio con la asistencia de todos los trabajadores, de modo que se consiga el cumplimiento de destrezas obteniendo un equilibrio entre el crecimiento profesional de los participantes, la visión humana y el éxito de alcanzar objetivos organizacionales.

Una metodología integradora para el talento humano en la empresa ayuda a perfeccionar la aptitud de los trabajadores por medio de entrenamiento y refuerzo, que les admita poseer una perspectiva clara de las competitividades que requiere para conseguir el éxito propio y empresarial. Hay muchos beneficios para las instituciones que dirigen el talento de sus trabajadores, entre las que se hallan:

- Disminución representativa de las diferencias entre las capacidades requeridas por la empresa y la destreza del participante.
- Perfeccionamiento permanente para alcanzar una mayor competencia y eficiencia.
- Apoyo de una formación de alcance de los fines empresariales con un beneficio mayor.
- Perfeccionamiento de la formación empresarial y el clima laboral.
- Mejor ambiente laboral de los trabajadores
- Reducción de cambio de personal y crecimiento en la conservación de recurso humano capacitado.

En definitiva, una estrategia de administración del talento humano en la empresa en un periodo largo de tiempo, certifica tener el personal competente para lograr que la empresa sea reconocida de manera positiva. Como **objetivo general** se propone diseñar una metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.

Entre los objetivos específicos a considerar se expone:

- Determinar las principales anomalías que incumplen el desempeño eficaz y eficiente de la gestión del recurso humano.
- Sistematizar definiciones, denominaciones conceptuales y teorías relacionadas a la administración del talento humano y a la metodología integradora con la dirección de empresas de servicios.
- Determinar la influencia de la metodología integradora en la Administración del Talento Humano.
- Proponer un tablero de control orientado exclusivamente al talento humano.
- Identificar los pasos básicos que se deben considerar, para lograr implementar un tablero de control, orientado exclusivamente al área en cuestión.

Como hipótesis general se considera que:

Ha: El diseño de una metodología integradora contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.

Como hipótesis nula se estima que:

Ho: El diseño de una metodología integradora no contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.

Como hipótesis alternativas se contempla que:

H1: Existe relación significativa entre el Nivel de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H2: Existe relación significativa entre el Nivel de Producción y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H3: Existe relación significativa entre el Grado de Responsabilidad Social y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H4: Existe relación significativa entre la Eficiencia del Modelo de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H5: Existe relación significativa entre el Grado de organización del área de talento humano y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se plantea tiene un diseño no experimental que según Hernández, Fernández, & Baptista (2012) tiene como propósito el estudio de una problemática que considera la no manipulación de las variables o los resultados por parte del investigador, además se tiene que recoger los datos en un solo momento y lugar, con el fin de tener la información que permita cuantificar los resultados en términos numéricos o porcentuales.

Para la ejecución del presente estudio se propone los siguientes tipos de investigación: Investigación Descriptiva que se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada. Según Rosendo (2018) el objetivo de la investigación descriptiva “Es describir las características y funciones del mercado, la investigación descriptiva presupone que el investigador tiene conocimiento previo sobre el problema o la situación en cuestión”

Investigación Correlacional que según Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) la investigación correlacional “Se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependientes una de la otra”. Mide el nivel de ocurrencia entre las variables que se manejan en el fenómeno de estudio, de tal forma que se pueda relacionar la variable independiente que alude a la administración del talento humano y la variable dependiente que es la dirección de empresa, con la intención de valorar la diferencia de conducta, estableciendo el origen, consecuencia y conceptualizando con la información adecuada. Por medio de procesos estadísticos que habilitarán procesar y comparar la información para obtener deducciones, e inmediatamente plantear opciones de solución que consienta corregir el escenario presente del personal de la empresa de servicios Intercom S.A. de Daule.

Investigación no experimental que es aquella que se efectúa sin conducir intencionadamente las variables de estudio. Se sustenta esencialmente en la observación de anomalías tal y como se dan en su entorno habitual para estudiarlos a futuro. En esta clase de investigación no hay entornos ni persuasiones a los cuales se comprometan los individuos que están bajo estudio;

estos son controlados en su medio no alterado. Según Escalante, Martínez y Jiménez (2017) la investigación no experimental es “Investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”

Investigación propositiva donde se identifica por concebir conocimiento, tomando como partida el trabajo de todos los miembros de los equipos de observación. Se inclina también por el crecimiento, el reforzamiento y el sustento de estos grupos, con el objetivo de conseguir altos grados de producción y lograr reconocimiento científico. Según Bermúdez, Pérez y Sanjuán (2017) la investigación diagnóstica o propositiva es un “Proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos”

La presente investigación tiene como premisa un diseño mixto, ya que es una investigación explicativa y nivel correlacional, que permite identificar la relación entre la metodología integradora y el perfeccionamiento en la administración del talento humano; según Valenzuela (2014) explica que en un diseño mixto “La meta es explicar y describir un fenómeno a través de la combinación de los enfoques cualitativos y cuantitativos” Por consiguiente, se puede precisar al diseño mixto como un cúmulo de técnicas ordenados, prácticos y analítica de investigación que involucran la recopilación y el estudio de la información numérica y de atributos, además de su composición y exposición conjunta, para efectuar deducciones fruto de la información conseguida y alcanzar una clara comprensión del problema tratado.

Según Schiffman y Lazar (2018), “la investigación cuantitativa es de índole descriptivo y la usan los investigadores para comprender los efectos de diversos contextos en los individuos”. En la investigación cuantitativa exclusivamente se agrupa información que puede ser calculada. Para Lerma (2016) la investigación cualitativa “Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace”. Se concentra en la compilación de información especialmente oral en vez de cálculos. Tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa están comprometidas en aprehender la perspectiva característica de los individuos.

2.2.Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables Metodología integradora y Perfeccionamiento en la administración del talento humano

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Metodología integradora.	<p>“Es una nueva metodología que puede ser aplicada a cualquier investigación de Sistemas y Tecnologías de Información tanto para problemas estructurados, semiestructurados o no estructurados relacionados con la Gestión empresarial y basado en la Gestión del</p>	<p>Es un proceso que desarrolla e incorpora nuevos procesos para aumentar la capacidad de respuesta e innovación de los trabajadores dentro de los procesos empresariales.</p>	<p>Nivel de Gestión.</p> <p>Nivel de Producción.</p> <p>Grado de Responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. Nivel de posicionamiento. Nivel de proyección de imagen. • Cantidad de expertos. Grado de efectividad de servicio. Nivel de rendimiento. • Frecuencia de puntualidad. Nivel de conciencia con el medio ambiente. 	<p>Cuestionario</p> <p>Lista de cotejo</p>	<p>Tipo Likert, puntaje entre 1-5, derivado según la apreciación de los ítems.</p>

2.3.Población, muestra y muestreo

En el presente estudio se detalla a la población del siguiente modo:

Según Alvarado (2017), define lo que es la población: “Se define como población al conjunto de personas, objetos o entidades que cumplen con ciertas características definidas por el observador”.

Gutiérrez (2015), explica lo que es la población: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones, la población se forma por las unidades de análisis, se les denomina también casos o elementos y dependen del planteamiento de la investigación”.

La población objetivo de investigación son los trabajadores de la empresa Intercom S.A. de Daule la cual tiene un número total de colaboradores de 50 y 3 empleados administrativos del área de talento humano.

Tabla 2 Población objeto de estudio en la investigación

Involucrados	N°	Porcentaje
Personal	50	94
Adm. Tal. Hum.	3	6
Total	53	100,00 %

Para Rodríguez y otros (2018), “Cuando se realiza una investigación de un conjunto muy grande o infinito, se escoge fortuitamente del total un número limitado de objetos y se someten éstos al estudio”

Según González (2017), explica lo que es una muestra: “Grupo o subgrupo de individuos que representan de manera cualitativa y cuantitativa a una población” (pág. 33).

A pesar de que existe una fórmula de muestra para poblaciones pequeñas, para la eficacia del presente estudio se utilizará un muestreo censal donde se coge toda la población. Para Pérez (2015) define “El muestreo censal recaba información de todos y cada uno de los elementos que componen la población”.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Yuri y Urbano (2016) las técnicas de recolección de datos “Hace referencia a los procedimientos y formas de realizar las distintas actividades en una forma estandarizada; al modo de utilización de los instrumentos y máquinas que se usan para la realización de las tareas particulares, así como la preparación de tales instrumentos”.

Según Ruíz (2015) “los instrumentos de medición son procedimientos sistemáticos y estandarizados que permiten observar la conducta humana, a fin de hacer inferencias sobre determinados constructos, rasgos, dimensiones o atributos”.

Una fuente de información es una persona u objeto que proporciona datos concernientes al estudio que se realiza. La fuente de donde proviene la información de este estudio será tomada del mismo personal que labora en la empresa de servicios Intercom S.A. Daule, por lo tanto, es de origen primaria, proveyendo de autenticidad y originalidad el tema de investigación.

Como técnica de recolección de datos en esta investigación, se utilizará una encuesta de base estructurada que según Llanos (2015) es donde “Se plantean preguntas cerradas y dirigidas hacia un tema o asunto en particular” y como instrumento se aplicará un cuestionario y una lista de cotejo. Las preguntas del cuestionario contarán con respuesta cerradas y se utilizará la escala de Likert, esta escala según Morales (2016) la define como “La suma de una serie de respuestas a ítems que supuestamente miden o expresan el mismo rasgo y sitúa al sujeto en la variable medida” ya que dicha escala es de sencillo procesamiento, las respuestas a valorar serán las siguientes:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Moderadamente de acuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

En relación a la validación de la encuesta y de la lista de cotejo se considerará el informe de expertos, en el cual los instrumentos a utilizar deben tener validez significativa y deben respetar los requerimientos detallados en la ficha de validación.

Tabla 3 Validación de instrumentos por expertos

Nº	Datos del experto	Nivel de validez
1	PhD. Campi Mayorga Ida	Muy bueno
2	Ing. Eguez Caviedes Evelyn	Muy bueno
3	MSc. Bodero Jiménez Keyla	Muy bueno

Para establecer la confiabilidad del instrumento, los resultados han sido cotejados en el paquete informático IBM SPSS Statistics 25 que ha permitido realizar el análisis estadístico con el Alfa de Cronbach, siendo los resultados de las variables los siguientes:

Tabla 4 Estadístico de Fiabilidad de la variable Metodología integradora

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	9

Tabla 5 Estadístico de Fiabilidad de la variable Perfeccionamiento en la administración del talento humano

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	8

2.5. Procedimiento

- Se pedirá autorización al gerente general de la empresa Intercom S.A. de Daule para la realización de la presente investigación.
- Se efectuará el cuestionario que se va a aplicar al talento humano de la empresa; y la lista de cotejo que se empleará para el personal administrativo.

- Los instrumentos serán elaborados para que tengan una duración máxima de 10 minutos.
- La fecha de aplicación será en la última semana de mayo del presente año.
- Se dispondrá de los datos de manera manual en una hoja de Excel para luego pasarlos al programa IBM SPSS Statistics 25.
- Con todos los datos cotejados se procederá a verificar con la teoría presentada en esta tesis.
- Se realizará la discusión de resultados obtenidos para proceder con una conclusión verídica para la empresa Intercom S.A. de Daule.

2.6.Método de análisis de datos

Inicialmente se señalaron cuáles son las dimensiones para la Metodología Integradora y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano por medio del empleo del cuestionario al personal de Intercom S. A. de Daule.

La información acopiada será atañida con los indicadores definidos anticipadamente en las dimensiones, se pondrán los datos en una hoja de Excel para luego pasarlos al programa IBM SPSS Statistics 25 y de ahí se procederá al respectivo análisis con el resumen de los datos recopilados en las tablas de frecuencia y sus respectivas figuras.

Se empleará el coeficiente de correlación de Pearson para la medición de las variables y sus dimensiones, donde debe de tener un valor mayor a 0

para que esta sea positiva; y adicional el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, donde este debe de superar el valor de 0.8.

2.7.Aspectos éticos

La recolección de los datos se ha tomado de manera privada reservándose los nombres de los encuestados, por lo tanto, las afirmaciones vertidas por parte de los mismos no tendrán ningún tipo de represalia, a pesar de que se dio la cooperación por parte de los empleados y del personal administrativo de Talento Humano de forma independiente y voluntaria.

Asimismo, se ha indicado cada una de las citas y referencias bibliográficas para poder respaldar la presente investigación sustentada en investigaciones semejantes, reforzando las distintas concepciones teóricas conseguidas de diversas fuentes. Cada cita y referencia bibliográfica es previamente señalada, conforme lo indica las normas APA, sexta edición, según los requerimientos solicitados.

De manera general, los datos concernientes al avance de la investigación son verídicos y fiables para el beneficio del estudio, debido a que fue sustraído de la misma organización.

III. RESULTADOS

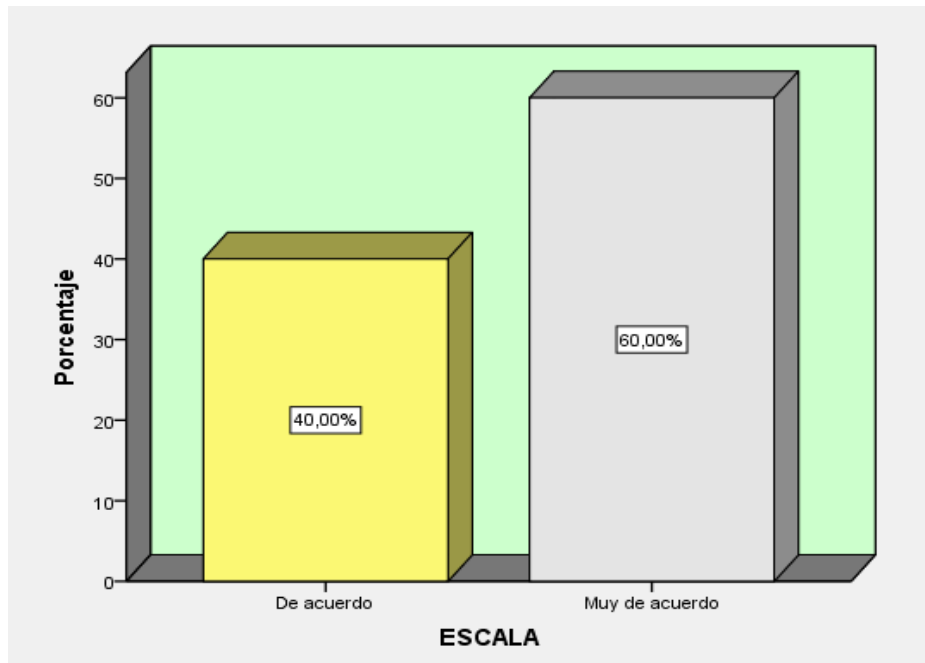
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Calidad de Servicio

¿Considera que el servicio que ofrece la empresa Intercom S.A. es óptima?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	20	40,00
Muy de acuerdo	30	60,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 3 Calidad de servicio



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 6 y gráfico 1, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 30 de ellos, los cuales representan el 60,00% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que el servicio que ofrece la empresa Intercom S.A. es óptima, de la misma forma el 40,00% que representa a 20 trabajadores está de acuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

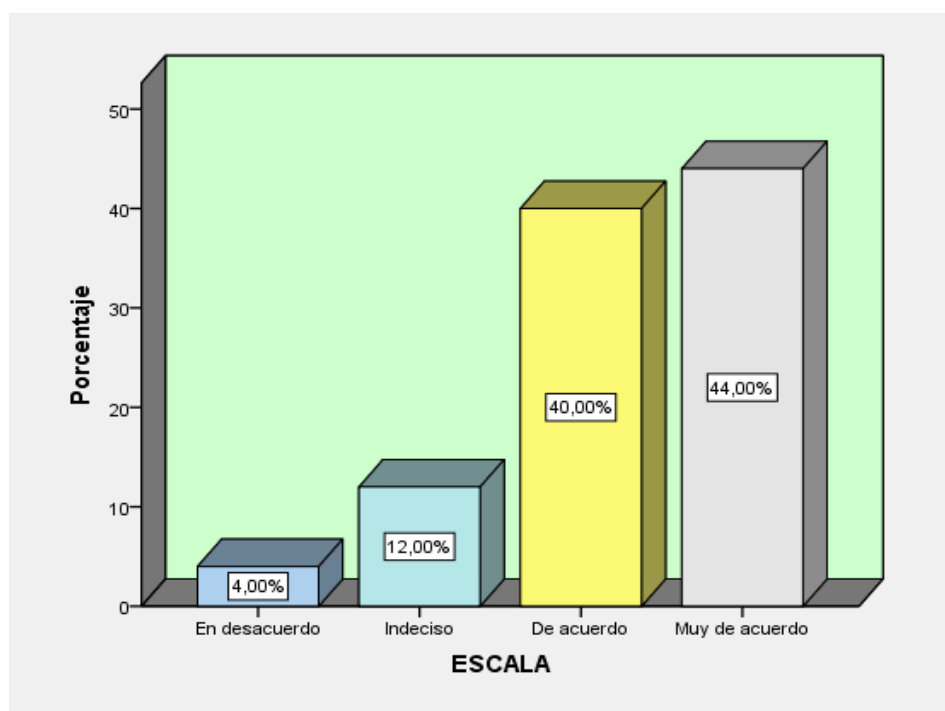
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Posicionamiento

¿Las personas prefieren demandar nuestros servicios en lugar al de la competencia?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	2	4,00
Indeciso	6	12,00
De acuerdo	20	40,00
Muy de acuerdo	22	44,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 4 Nivel de posicionamiento



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 7 y gráfico 2, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 22 de ellos, los cuales representan el 44,00% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que las personas prefieren demandar los servicios de Intercom en lugar al de la competencia, de la misma forma el 40,00% que representa a 20 trabajadores está de acuerdo. Además, el 12% que representa a 6 trabajadores están indecisos y por último el 4% que representa a 2 trabajadores están en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

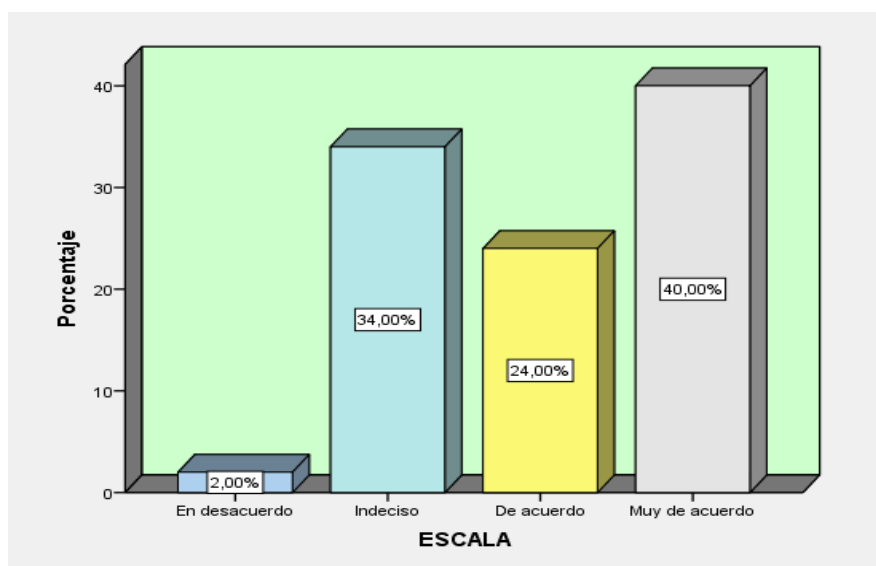
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Proyección de Imagen

¿Intercom S.A. proyecta una imagen de eficiencia ante sus clientes?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	1	2,00
Indeciso	17	34,00
De acuerdo	12	24,00
Muy de acuerdo	20	40,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 5 Nivel de proyección de imagen



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 8 y gráfico 3, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 20 de ellos, los cuales representan el 40% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que los trabajadores creen que Intercom S.A. proyecta una imagen de eficiencia ante sus clientes, de la misma forma el 24% que representa a 12 trabajadores está de acuerdo. Además, el 34% que representa a 17 trabajadores están indecisos y por último el 2% que representa a 1 trabajador está en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

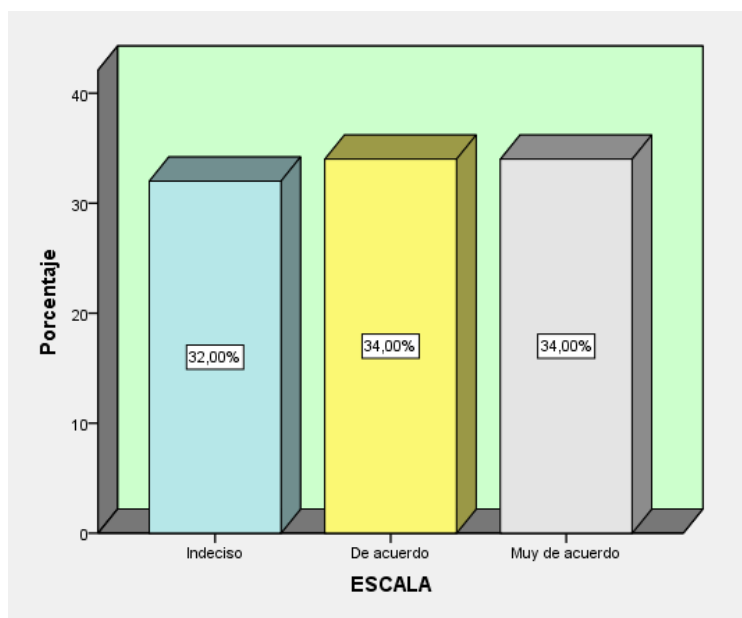
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Cantidad de Expertos

¿Se siente capacitado dentro del área en que se desempeña?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	16	32,00
De acuerdo	17	34,00
Muy de acuerdo	17	34,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 6 Cantidad de expertos



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 9 y gráfico 4, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 17 de ellos, los cuales representan el 34% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que se siente capacitado dentro del área en que se desempeña, de la misma forma el 34% que representa a 17 trabajadores está de acuerdo. Por el último el 32% que representa a 16 trabajadores están indecisos. Datos obtenidos en el año 2019.

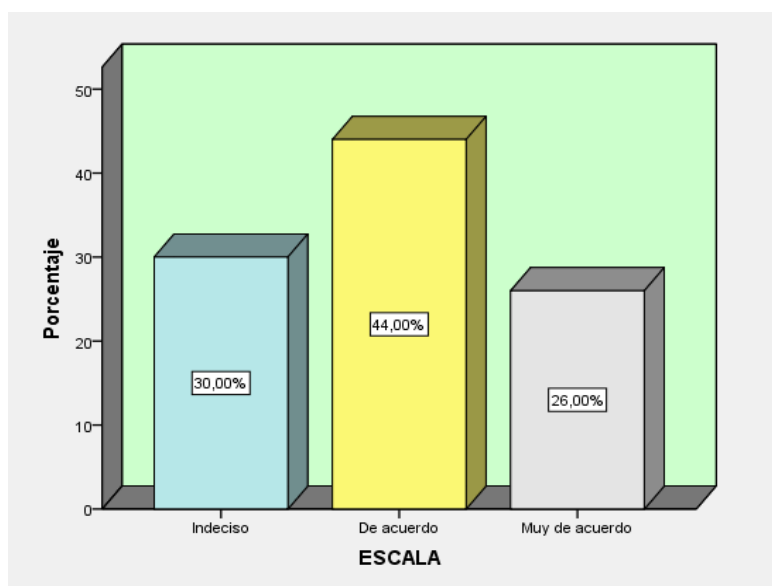
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de efectividad de servicio

¿Usted está preparado para resolver cualquier problema que pueda presentarse al momento de brindar sus servicios profesionales?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	15	30,00
De acuerdo	22	44,00
Muy de acuerdo	13	26,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 7 Grado de efectividad de servicio



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 10 y gráfico 5, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 13 de ellos, los cuales representan el 26% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que está preparado para resolver cualquier problema que pueda presentarse al momento de brindar sus servicios profesionales, de la misma forma el 44% que representa a 22 trabajadores está de acuerdo. Por el último el 30% que representa a 15 trabajadores están indecisos. Datos obtenidos en el año 2019.

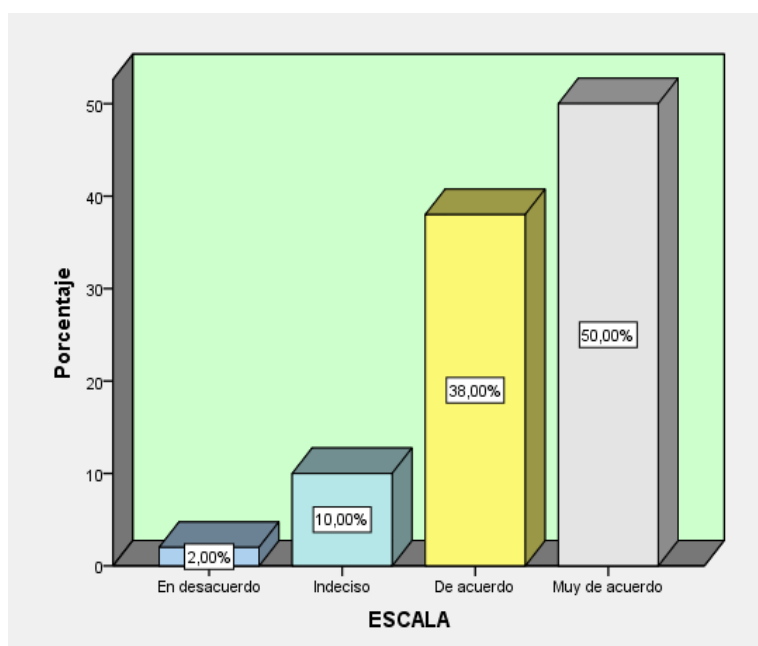
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de Rendimiento

¿Tiene el equipo adecuado para realizar a cabalidad el trabajo encomendado?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	1	2,00
Indeciso	5	10,00
De acuerdo	19	38,00
Muy de acuerdo	25	50,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 8 Nivel de rendimiento



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 11 y gráfico 6, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 25 de ellos, los cuales representan el 50% de la muestra indica que está muy de acuerdo en contar con el equipo adecuado para realizar a cabalidad el trabajo encomendado, de la misma forma el 38% que representa a 19 trabajadores está de acuerdo. Asimismo, el 10% que representa a 5 trabajadores están indecisos y por último el 2% que representa a 1 trabajador está en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

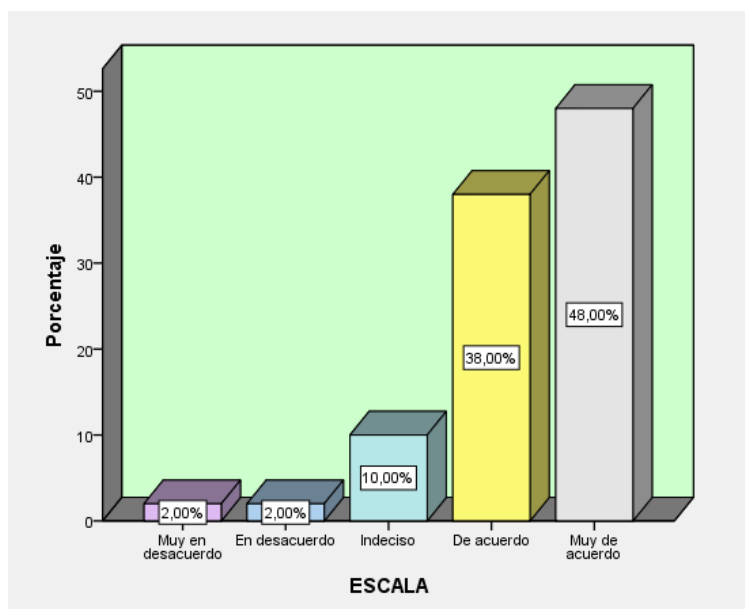
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Frecuencia de puntualidad

¿Llega a su lugar de trabajo en un tiempo apropiado?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	1	2,00
En desacuerdo	1	2,00
Indeciso	5	10,00
De acuerdo	19	38,00
Muy de acuerdo	24	48,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 9 Frecuencia de puntualidad



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 12 y gráfico 7, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 24 de ellos, los cuales representan el 48% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que llega a su lugar de trabajo en un tiempo apropiado. Asimismo, el 38% que representa a 19 trabajadores están de acuerdo, el 10% que representa a 5 trabajadores están indecisos además el 2% que representa a 1 trabajador está en desacuerdo y por último el 2% que representa a 1 trabajador está muy en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

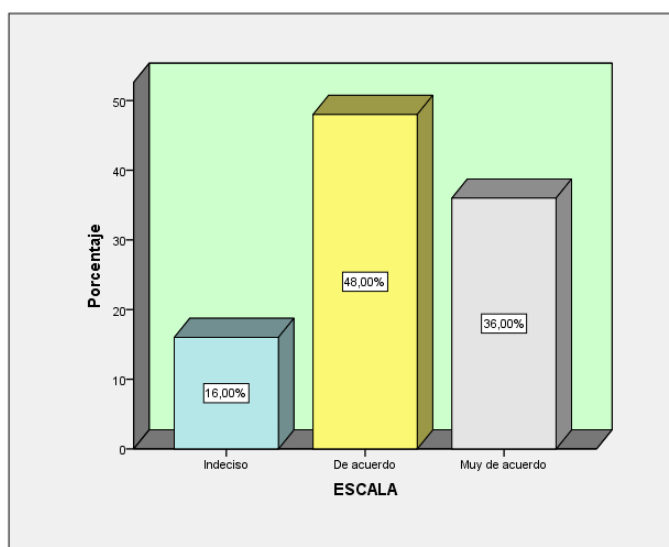
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de conciencia con el medio ambiente

¿Respetan las normativas de la empresa en cuanto al respeto del medio ambiente?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	8	16,00
De acuerdo	24	48,00
Muy de acuerdo	18	36,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 10 Nivel de conciencia con el medio ambiente



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 13 y gráfico 8, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 18 de ellos, los cuales representan el 36% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que respeta las normativas de la empresa en cuanto al respeto del medio ambiente. Asimismo, el 24% que representa a 24 trabajadores están de acuerdo y por último el 16% que representa a 8 trabajadores están indecisos. Datos obtenidos en el año 2019.

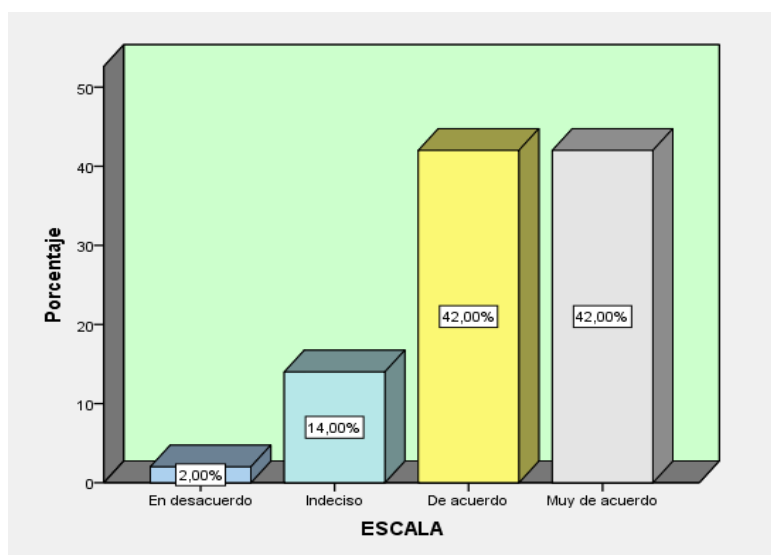
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de compromiso con la comunidad.

¿Cree que la visión de la empresa Intercom S.A. con responsabilidad social ha permitido tener un acercamiento con la comunidad?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	1	2,00
Indeciso	7	14,00
De acuerdo	21	42,00
Muy de acuerdo	21	42,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 11 Nivel de compromiso con la comunidad



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 14 y gráfico 9, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 21 de ellos, los cuales representan el 42% de la muestra indica que está muy de acuerdo en creer que la visión de la empresa Intercom S.A. con responsabilidad social ha permitido tener un acercamiento con la comunidad, de la misma forma el 42% que representa a 21 trabajadores está de acuerdo. Asimismo, el 14% que representa a 7 trabajadores están indecisos y por último el 2% que representa a 1 trabajador está en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

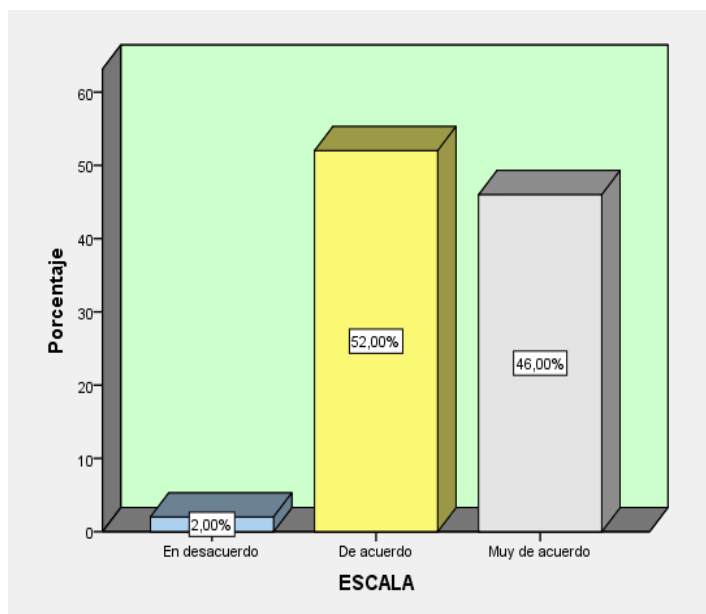
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de aplicación de procesos.

¿Desde su punto de vista la empresa debe adoptar otra estrategia organizacional que se alinee al talento humano?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	1	2,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	26	52,00
Muy de acuerdo	23	46,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 12 Nivel de aplicación de procesos



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 15 y gráfico 10, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 23 de ellos, los cuales representan el 46% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que la empresa debe adoptar otra estrategia organizacional que se alinee al talento humano, de la misma forma el 52% que representa a 26 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 2% que representa a 1 trabajador está en desacuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

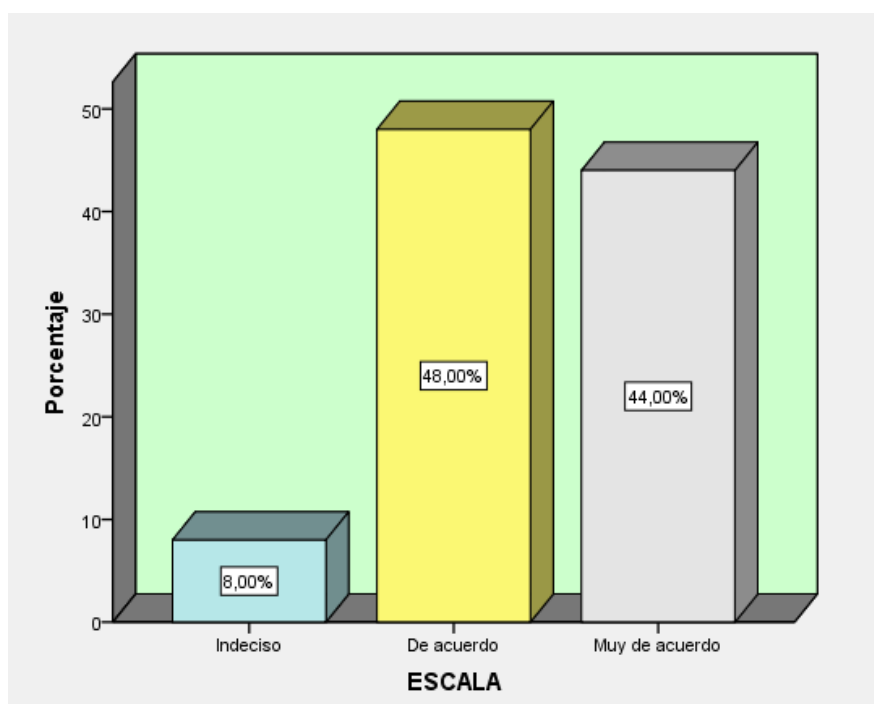
Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de cumplimiento

¿Usted se siente parte de la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	4	8,00
De acuerdo	24	48,00
Muy de acuerdo	22	44,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 13 Nivel de cumplimiento



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 15 y gráfico 10, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 22 de ellos, los cuales representan el 44% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que los trabajadores se sienten parte de la empresa, de la misma forma el 48% que representa a 24 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 8% que representa a 4 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

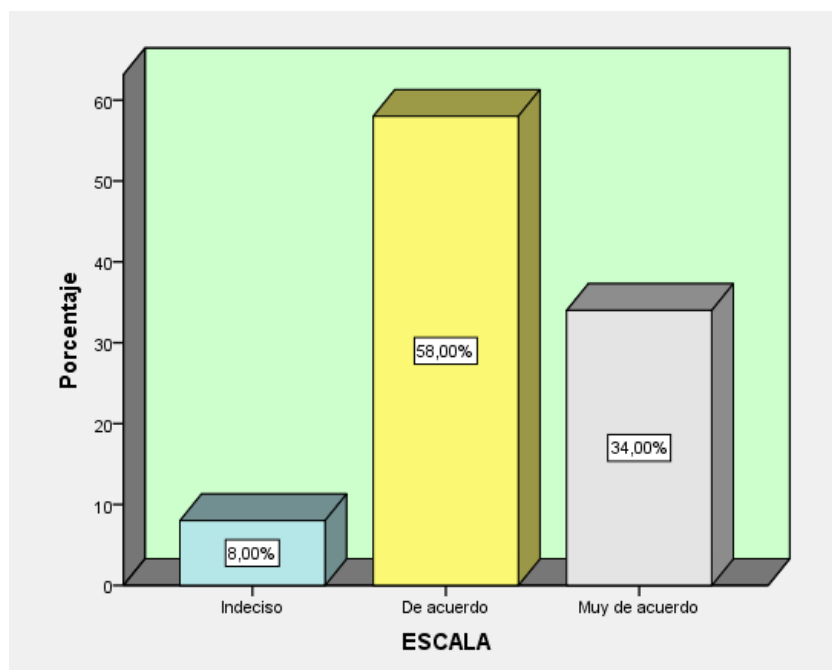
Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de eficiencia de las estrategias

¿La empresa cuenta con procesos de evaluación de desempeño?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	4	8,00
De acuerdo	29	58,00
Muy de acuerdo	17	34,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 14 Grado de eficiencia de las estrategias



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 17 y gráfico 12, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 17 de ellos, los cuales representan el 34% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que La empresa cuenta con procesos de evaluación de desempeño, de la misma forma el 58% que representa a 29 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 8% que representa a 4 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

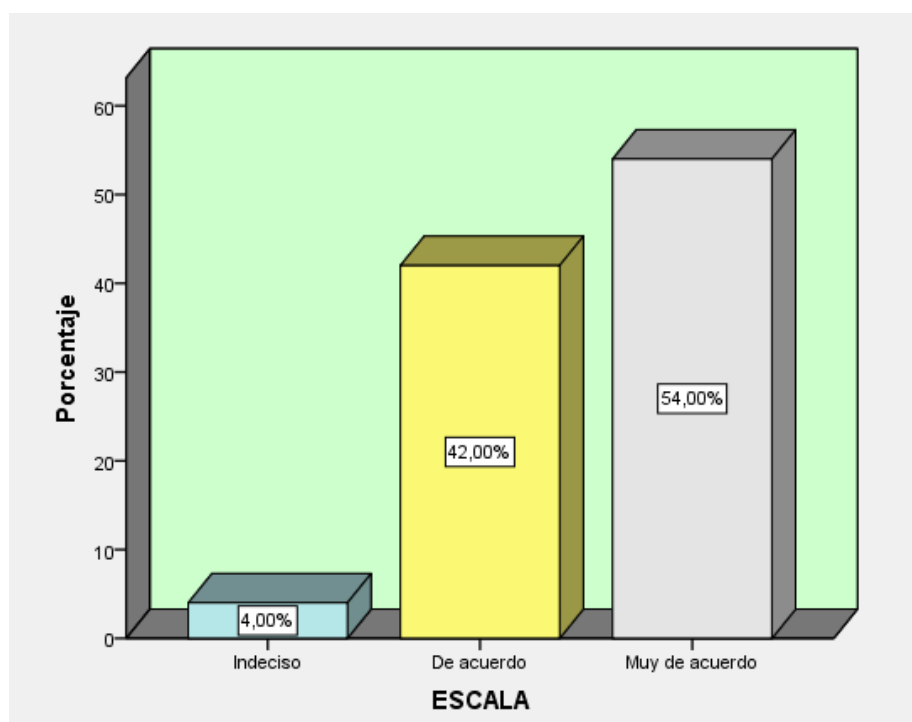
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Plan de desarrollo

¿Tiene conocimiento de lo que es un tablero de control?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	2	4,00
De acuerdo	21	42,00
Muy de acuerdo	27	54,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 15 Plan de desarrollo



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 18 y gráfico 13, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 27 de ellos, los cuales representan el 54% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que tiene conocimiento de lo que es un tablero de control, de la misma forma el 42% que representa a 21 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 4% que representa a 2 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

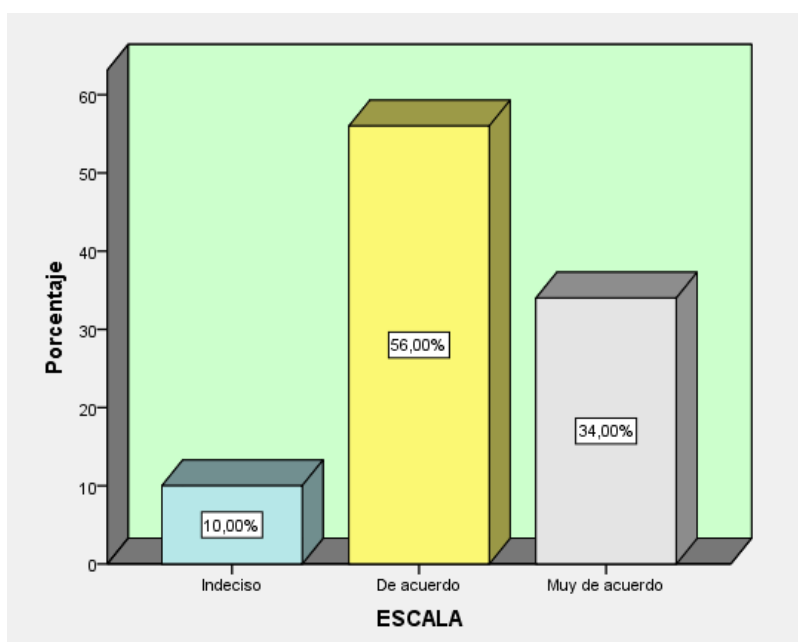
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Grado de aceptación del área de trabajo

¿En la empresa, el departamento de Talento Humano está debidamente instituido?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	5	10,00
De acuerdo	28	56,00
Muy de acuerdo	17	34,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 16 Grado de aceptación del área de trabajo



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 19 y gráfico 14, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 17 de ellos, los cuales representan el 34% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que, en la empresa, el departamento de Talento Humano está debidamente instituido, de la misma forma el 56% que representa a 28 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 10% que representa a 5 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

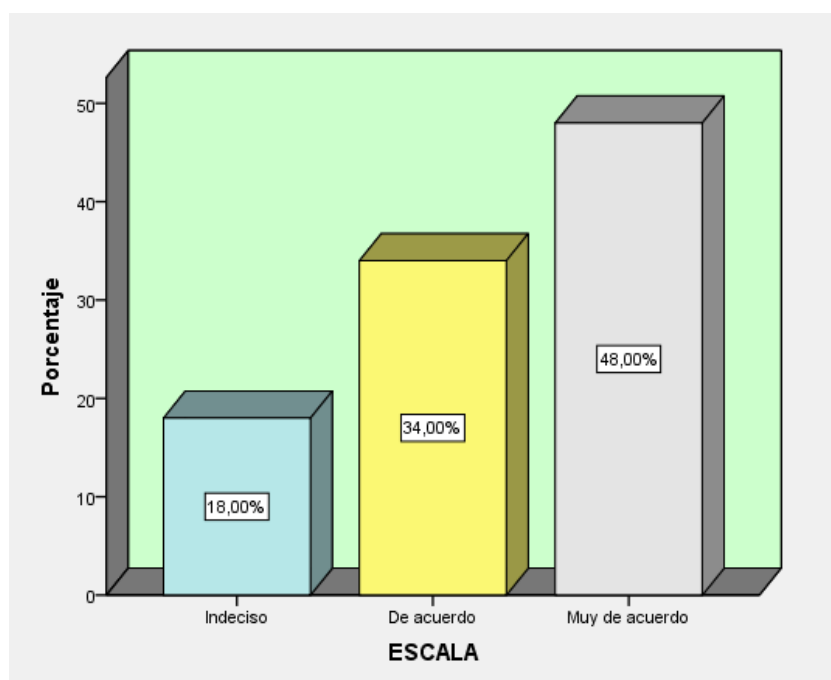
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Aplicación de normas adecuadas de selección.

¿Cree usted que el proceso de selección al que fue sometido ha sido el adecuado?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	9	18,00
De acuerdo	17	34,00
Muy de acuerdo	24	48,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 17 Aplicación de normas adecuadas de selección



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 20 y gráfico 15, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 24 de ellos, los cuales representan el 48% de la muestra indica que está muy de acuerdo con el proceso de selección al que fue sometido, de la misma forma el 34% que representa a 17 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 18% que representa a 9 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

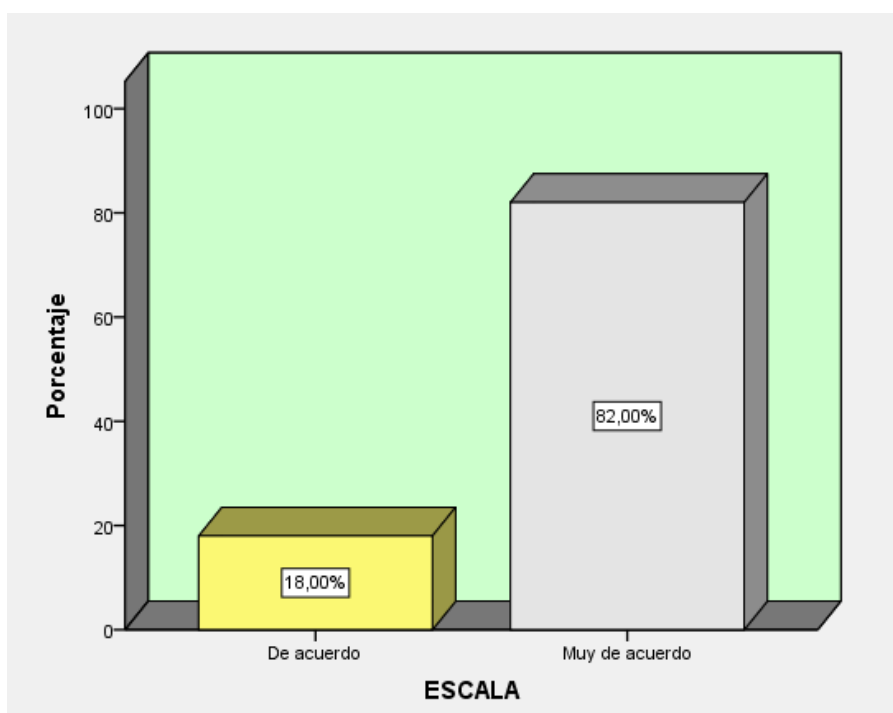
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de capacitación

¿Considera importante el perfeccionamiento o capacitación del talento humano?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	9	18,00
Muy de acuerdo	41	82,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 18 Nivel de capacitación



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 20 y gráfico 15, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 41 de ellos, los cuales representan el 82% de la muestra indica que está muy de acuerdo en considerar importante el perfeccionamiento o capacitación del talento humano, de la misma forma el 18% que representa a 9 trabajadores está de acuerdo. Datos obtenidos en el año 2019.

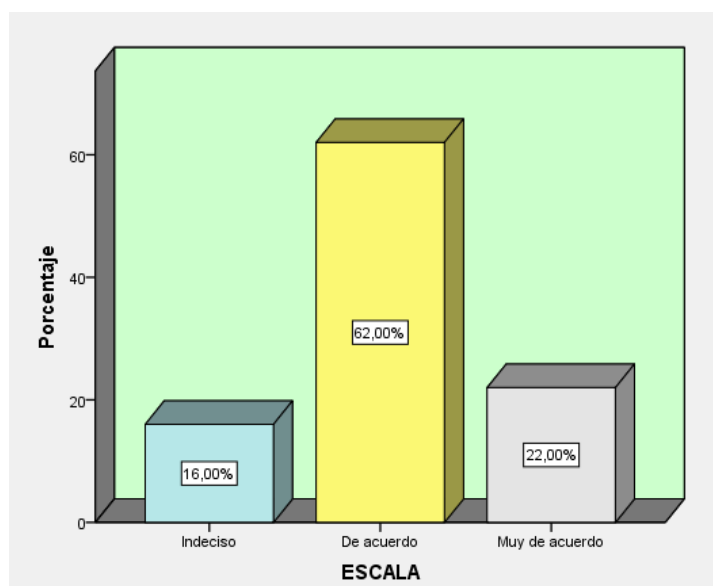
Tabla 22 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Período de aviso al instante de contratación

¿Se le dio a conocer de manera oportuna que había sido contratado?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	8	16,00
De acuerdo	31	62,00
Muy de acuerdo	11	22,00
TOTAL	50	100,00

Encuesta aplicada al personal de Intercom S. A. de Daule

Figura 19 Período de aviso al instante de contratación



Fuente y elaboración: Propia

Con los datos obtenidos en esta pregunta y representados en la tabla 22 y gráfico 17, se puede observar que de 50 trabajadores de Intercom S. A. de Daule; 11 de ellos, los cuales representan el 22% de la muestra indica que está muy de acuerdo en que se le dio a conocer de manera oportuna que había sido contratado, de la misma forma el 62% que representa a 31 trabajadores está de acuerdo. Por último, el 16% que representa a 8 trabajadores está indeciso. Datos obtenidos en el año 2019.

Prueba de hipótesis general

H₀: El diseño de una metodología integradora no contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.

H_a: El diseño de una metodología integradora contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.

Tabla 23 Nivel de correlación entre las variables Metodología Integradora y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		METODOLOGÍA INTEGRADORA	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
METODOLOGÍA INTEGRADORA	Pearson Correlation	1	,289*
	Sig. (2-tailed)		,042
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,289*	1
	Sig. (2-tailed)	,042	
	N	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una correlación de Pearson igual a 0,289 entre las variables Metodología Integradora y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,042 lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Alternativas

Hipótesis alternativa 1

H₁: Existe relación significativa entre el Nivel de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H₀: No existe relación significativa entre el Nivel de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

Tabla 24 Nivel de correlación entre la dimensión Nivel de Gestión y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		GESTIÓN	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
GESTIÓN	Pearson Correlation	1	,334*
	Sig. (2-tailed)		,030
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,334*	1
	Sig. (2-tailed)	,030	
	N	50	50

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una correlación de Pearson igual a 0,334 entre la dimensión Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,03 lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis alternativa 2

H₂: Existe relación significativa entre el Nivel de Producción y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H₀: No existe relación significativa entre el Nivel de Producción y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

Tabla 25 Nivel de correlación entre las variables Nivel de Producción y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		PRODUCCIÓN	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
PRODUCCIÓN	Pearson Correlation	1	,263*
	Sig. (2-tailed)		,045
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,263*	1
	Sig. (2-tailed)	,045	
	N	50	50

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una correlación de Pearson igual a 0,263 entre el Nivel de Producción y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,045 lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis alternativa 3

H₃: Existe relación significativa entre el Grado de Responsabilidad Social y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H₀: No existe relación significativa entre el Grado de Responsabilidad Social y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

Tabla 26 Nivel de correlación entre las variables Grado de Responsabilidad y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		RESPONSABILIDAD SOCIAL	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Pearson Correlation	1	,206*
	Sig. (2-tailed)		,032
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,206*	1
	Sig. (2-tailed)	,032	
	N	50	50

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una correlación de Pearson igual a 0,206 entre el Grado de Responsabilidad Social y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,032 lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis alternativa 4

H₄: Existe relación significativa entre la Eficiencia del Modelo de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H₀: No existe relación significativa entre la Eficiencia del Modelo de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

Tabla 27 Nivel de correlación entre las variables Eficiencia del Modelo de Gestión y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		MODELO DE GESTIÓN	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
	Pearson Correlation	1	,818**
MODELO DE GESTIÓN	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una relación de Pearson igual a 0,818 entre la Eficiencia del Modelo de Gestión y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,00, lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Alternativa 5

H₅: Existe relación significativa entre el Grado de organización del área de talento humano y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

H₀: No existe relación significativa entre el Grado de organización del área de talento humano y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano.

Tabla 28 Nivel de correlación entre las variables Grado de organización del área de talento humano y Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano

		ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO	PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	1	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Pearson Correlation	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Del diagnóstico que se observa en la tabla estadística, se puede indicar que existe una relación de Pearson igual a 0,745 entre el Grado de organización del área de talento humano y el Perfeccionamiento en la Administración del Talento Humano. Consecuentemente la significancia del análisis estadístico fue igual a 0,00, lo que indica que es menor al nivel de $\alpha=0,05$; por lo tanto, existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

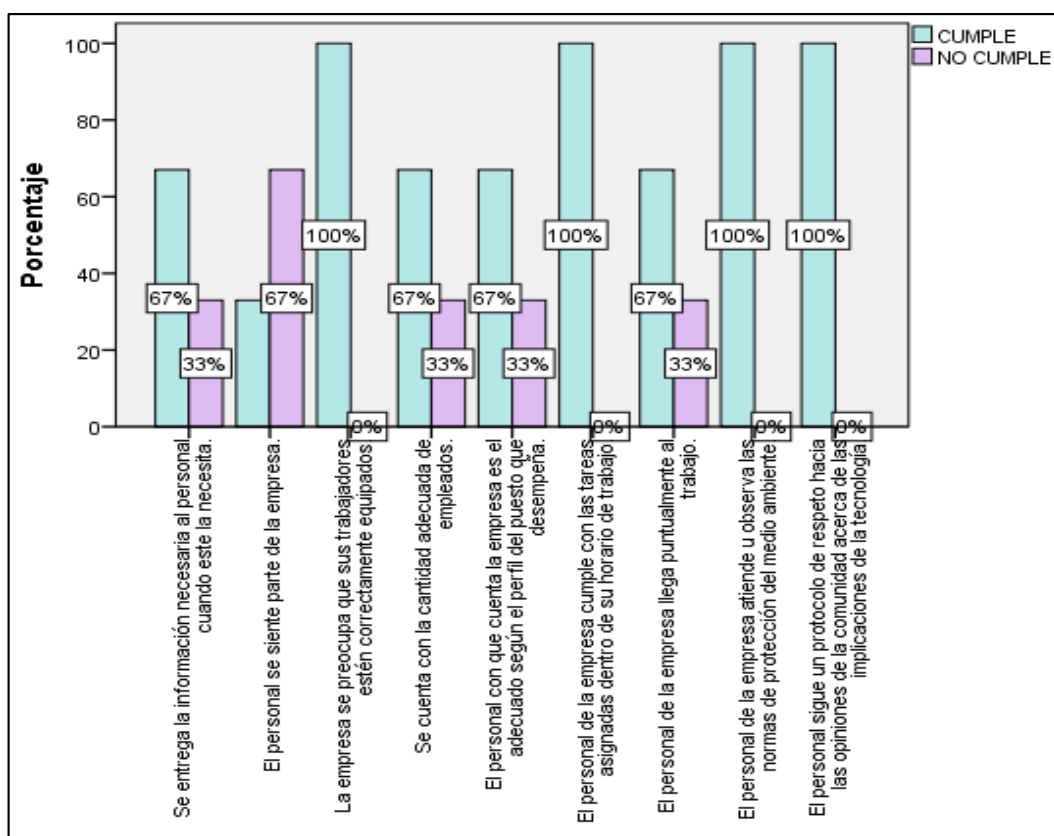
Tabla 29 Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano

Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano		
Indicadores	Cumple	No cumple
¿Se entrega la información necesaria al personal cuando este la necesita?	2	1
¿El personal se siente parte de la empresa?	1	2
¿La empresa se preocupa que sus trabajadores estén correctamente equipados?	3	0
¿Se cuenta con la cantidad adecuada de empleados?	2	1
¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado según el perfil del puesto que desempeña?	2	1
¿El personal de la empresa cumple con las tareas asignadas dentro de su horario de trabajo?	3	0
¿El personal de la empresa llega puntualmente al trabajo?	2	1
¿El personal de la empresa atiende u observa las normas de protección del medio ambiente?	3	0
¿El personal sigue un protocolo de respeto hacia las opiniones de la comunidad acerca de las implicaciones de la tecnología?	3	0

Tabla 30 Análisis de la lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano

Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano		
Indicadores	Cumple	No cumple
¿Se entrega la información necesaria al personal cuando este la necesita?	67%	33%
¿El personal se siente parte de la empresa?	33%	67%
¿La empresa se preocupa que sus trabajadores estén correctamente equipados?	100%	0%
¿Se cuenta con la cantidad adecuada de empleados?	67%	33%
¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado según el perfil del puesto que desempeña?	67%	33%
¿El personal de la empresa cumple con las tareas asignadas dentro de su horario de trabajo?	100%	0%
¿El personal de la empresa llega puntualmente al trabajo?	67%	33%
¿El personal de la empresa atiende u observa las normas de protección del medio ambiente?	100%	0%
¿El personal sigue un protocolo de respeto hacia las opiniones de la comunidad acerca de las implicaciones de la tecnología?	100%	0%

Figura 20 Análisis de lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano



Fuente y elaboración: Propia

En el primer indicador el 67% afirma que se entrega la información necesaria al personal cuando este la necesita y el 33% que no se cumple, en el segundo indicador el 33% afirma que el 33% de los empleados se sienten parte de la empresa y el 67% que no se cumple; en el tercer indicador el 100% afirma que la empresa se preocupa que sus trabajadores estén correctamente equipados; en el cuarto indicador el 67% afirma que se cuenta con la cantidad adecuada de empleados mientras el 33% dice que no se cumple; en el quinto indicador el 67% afirma que el personal de la empresa ocupa un puesto según su perfil y el 33% que no se cumple; en el sexto indicador se afirma que el 100% cumple con las tareas encomendadas; en el séptimo indicador el 67% afirma que el personal llega puntual al trabajo y el 33% que no se cumple; en el octavo indicador afirma que el 100% de los trabajadores respeta las normas de protección del medio ambiente y por último en el noveno indicador el 100% de los trabajadores respeta las opiniones de la comunidad acerca de las implicaciones de la tecnología.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación después del cotejo de los datos obtenidos en las encuestas se deduce que el diseño de una metodología integradora contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019, donde a través de la prueba de correlación de Pearson aplicada se determinó que la relación entre las variables Metodología integradora y Perfeccionamiento en la administración del Talento Humano es significativa ya que esta fue igual a 0.289 y se consigue rechazar la hipótesis nula ya que la significancia fue igual a 0.042 y es menor al $\alpha=0,05$; consecuentemente, revalida lo antes expuesto por Monzón (2008), donde acota que una metodología integradora ayudará a resolver problemas estructurados, semiestructurados o no estructurados relacionados con la Gestión empresarial y basado en la Gestión del Conocimiento.

Con base al primer objetivo específico y en respuesta de los resultados obtenidos en los instrumentos utilizados, se establece que las irregularidades más importantes que van en contra del trabajo eficaz y eficiente del recurso humano son que el 34% de los trabajadores están indecisos sobre si Intercom S.A proyecta una imagen de eficiencia a sus clientes; el 32% de trabajadores están dudosos sobre la capacitación que tienen dentro del área que desempeña y el 30% de trabajadores se muestran indecisos sobre la preparación para resolver cualquier problema que pueda presentarse al momento de brindar sus servicios profesionales; y adicional según la lista de cotejo realizada al personal de talento humano se deduce que el 67% de los trabajadores no se siente parte de la empresa; por lo que esto se relaciona con lo aportado por Juárez y León (2017) donde afirman que son las actitudes del personal, en relación a sus responsabilidades como a la organización en la que laboran, una realidad indiscutible que aqueja la probabilidad de alcanzar los fines de cualquier organización.

Según lo indicado por los autores, donde relacionan la administración del talento humano y a la metodología integradora con la dirección de empresas de servicios; ya que como lo indica Monzón (2008), la metodología integradora “Es una nueva metodología que puede ser aplicada a cualquier investigación de Sistemas y Tecnologías de Información tanto para problemas estructurados, semiestructurados o no estructurados relacionados con la Gestión empresarial y basado en la Gestión del Conocimiento”; y adicional como lo demuestra Ayenza (2008), “La gestión del recurso humano está

supeditada a los continuos cambios que afectan a la legislación laboral y a los procedimientos que constantemente actualiza la administración”.

Para determinar la influencia de la metodología integradora en la Administración del Talento Humano se consideraron para la variable independiente las dimensiones de Gestión, Producción y Responsabilidad social; mientras que para la variable dependiente Modelo de Gestión y Organización del área de Talento Humano, de modo que, con base a la prueba de Pearson aplicada se advierte que la dimensión con mayor fuerza de correlación es el modelo de gestión, donde Sagi-Vela (2014) lo visualiza como un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad; del mismo modo se expuso que la dimensión de Nivel de Producción tiene correlación positiva, aseverando la propuesta Arnoletto (2016) que define que el tiempo destinado a la elaboración de bienes y servicios ayudará a perfeccionar la administración del talento humano; de igual manera se observó que la dimensión Nivel de Gestión tiene una correlación positiva, corroborando lo que Muñiz (2015) trata de resumir como la razón de existir de la empresa, ello requiere que se analice de una forma muy concreta por qué y para qué debe ejercer la empresa su actividad o actividades”. Se deduce por lo tanto que cada una de las dimensiones tienen una correlación positiva es decir cada una incide en el Perfeccionamiento de la Administración del Talento Humano, dando lugar a la teoría de la metodología integradora.

Según todo lo elaborado, queda evidencia de que un tablero de control ayudaría o maximizaría la mejoría de la administración del talento humano; en donde se deberían identificar los pasos básicos a consideración para su implementación, como selección, inducción, plan de carrera, formación, finiquito y sanciones, evaluación, ambiente laboral y valoración de competencias.

V. CONCLUSIONES

- En relación con el análisis de la situación sobre el perfeccionamiento en la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. - Daule 2019, se resuelve que es aceptable.
- Se determinó que las principales anomalías que incumplen el desempeño eficaz y eficiente en la gestión del recurso humano de la empresa de servicios Intercom S.A, son que los empleados no se sienten parte de la empresa, no se consideran capacitados en el área que laboran, no están instruidos para resolver cualquier inconveniente que pueda interferir al momento de ofrecer sus servicios y que se sienten indecisos en creer que la empresa proyecta una imagen de eficiencia ante sus clientes.
- En correspondencia al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, relacionada con las teorías que van acorde con la investigación, se define que el diseño de una metodología integradora contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.
- Del mismo modo se vislumbró que las dimensiones consideradas adquieren una correlación moderada positiva en correspondencia con el diseño de una metodología integradora, que contribuirá a perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A. Daule 2019.
- En concordancia con la necesidad del diseño de una metodología integradora es importante monitorear al talento humano, lo cual se puede realizar por medio de un tablero de control; debido que, si no se consigue evaluar y conocer lo que acontece con el personal de la empresa, no se logrará tomar decisiones acertadas e inmediatas.
- Dicho tablero de control debe contar con pasos básicos para su correcta aplicación, de los cuales se concluye que los mejores a ser tomados en consideración son selección, inducción, plan de carrera, formación, finiquito y sanciones, evaluación, ambiente laboral y valoración de competencias.

VI. RECOMENDACIONES

- Considerando las conclusiones arriba indicadas, se exhorta a diseñar una metodología integradora acorde a las necesidades de la empresa de servicios Intercom S.A.
- Se aconseja que para perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A., cada uno de los integrantes de la empresa debe involucrarse para alcanzar las metas propuestas.
- Según las teorías relacionadas a la administración del talento humano y a la metodología integradora con la dirección de empresas de servicios; se recomienda que se hagan investigaciones más profundas del tema para optimizar la metodología que ayude a la empresa y sobre todo al recurso humano.
- Para aumentar el grado de producción del talento humano de la empresa se debe infundir la promoción de cargos y realizar capacitaciones para el personal, por lo que se sugiere como una metodología integradora el empleo de un tablero de control que permitirá perfeccionar la administración del Talento Humano.
- Se propone el diseño de un tablero de control que permitirá mejorar la calidad de servicio, proyección de imagen, rendimiento, puntualidad, conciencia con el medio ambiente y un alto nivel de compromiso con la sociedad.
- Los pasos básicos que deben considerarse para su correcta aplicación, que vaya acorde al perfeccionamiento del talento humano son: elección del personal, inducción, proyecto de carrera, capacitación, finiquito y sanciones, evaluaciones, ambiente laboral y valoración de competencias.

VII. PROPUESTA

Introducción

Al terminar la parte investigativa en donde se pudo tener un diagnóstico de lo que se tiene dentro de la organización, considerando que existe una importante capacidad que se requiere tener para mejorar los niveles de desempeño laboral del talento humano, para lo cual se ha previsto que una metodología integradora permite a los directivos poder establecer metas que las cumple con eficiencia el personal, lo cual conlleva a que la empresa Intercom S.A. tenga un mejor nivel dentro de la administración del talento humano.

Motivo por el que Silva (2018) plantea que la metodología integradora conlleva a valorar que el talento humano es el capital mayor que la empresa debe cuidar y motivar de manera permanente, no sólo basta con capacitar u ofrecer incentivos, hay que darle la oportunidad que se desarrolle de forma integral, dándole la opción para que se tengan procesos eficientes para fortalecer la organización reduciendo impactos negativos, conllevando a solucionar diversos problemas.

La metodología integradora más allá de ser una clave importante dentro de la administración de recursos humanos permite el desarrollo de estrategias que se aplican con los trabajadores para mejorar su desempeño, dándole la oportunidad que exprese su potencial dentro de la empresa, para lograr los resultados esperados dentro de las diferentes obligaciones que tiene el trabajador para con su empleador, y siendo consecuentes con el crecimiento de la entidad.

Justificación

Es importante considerar la implementación de una metodología integradora teniendo en cuenta que los trabajadores son parte vital e imprescindible dentro de una empresa, por lo que se le tiene que dar el espacio que se merece, para lo cual a tenerse un tablero de control para el personal de la empresa se lograría que el talento humano mejore su desempeño, al ser evaluado de forma permanente.

El proceso de talento humano dentro de las empresas es fundamental para que se tenga el éxito, por lo que el desempeño eficaz del trabajador permite mejorar los niveles de productividad, para lo cual al establecer un tablero de control que se lo aplique exclusivamente al talento humano considerando los aspectos principales que tienen relación con la actividad del recurso humano, tomando los aspectos formativos, remunerativos, premios y sancionadores que se pueden aplicar a los trabajadores en caso de no cumplimiento de sus funciones.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una metodología integradora por medio de un tablero de control para el área de talento humano de la empresa Intercom S.A.

Objetivos específicos

- Integrar el proceso de selección de personal, para tener un adecuado talento humano que permita mejorar la productividad.
- Establecer la inducción y un plan de carrera que motive a los trabajadores para elevar su desempeño laboral.
- Incorporar la capacitación en el proceso de preparación y formación del talento humano de la empresa.
- Establecer el proceso de evaluación permanente al personal de la empresa como elemento para medir la eficiencia de los trabajadores.

Resultados esperados

Mejor desempeño laboral de los trabajadores de diferentes áreas de la empresa, puesto que se contará con un tablero de control que permite establecer una serie de acciones que se tienen que cumplir por parte del personal de la empresa, con el fin de alcanzar un mejor nivel de productividad para cada una de las áreas

Responsable y seguimiento

Para el seguimiento del tablero de control se ha considerado que la persona más idónea que permitirá una mayor coordinación de las diversas actividades es quien hace las veces de jefe de talento humano.

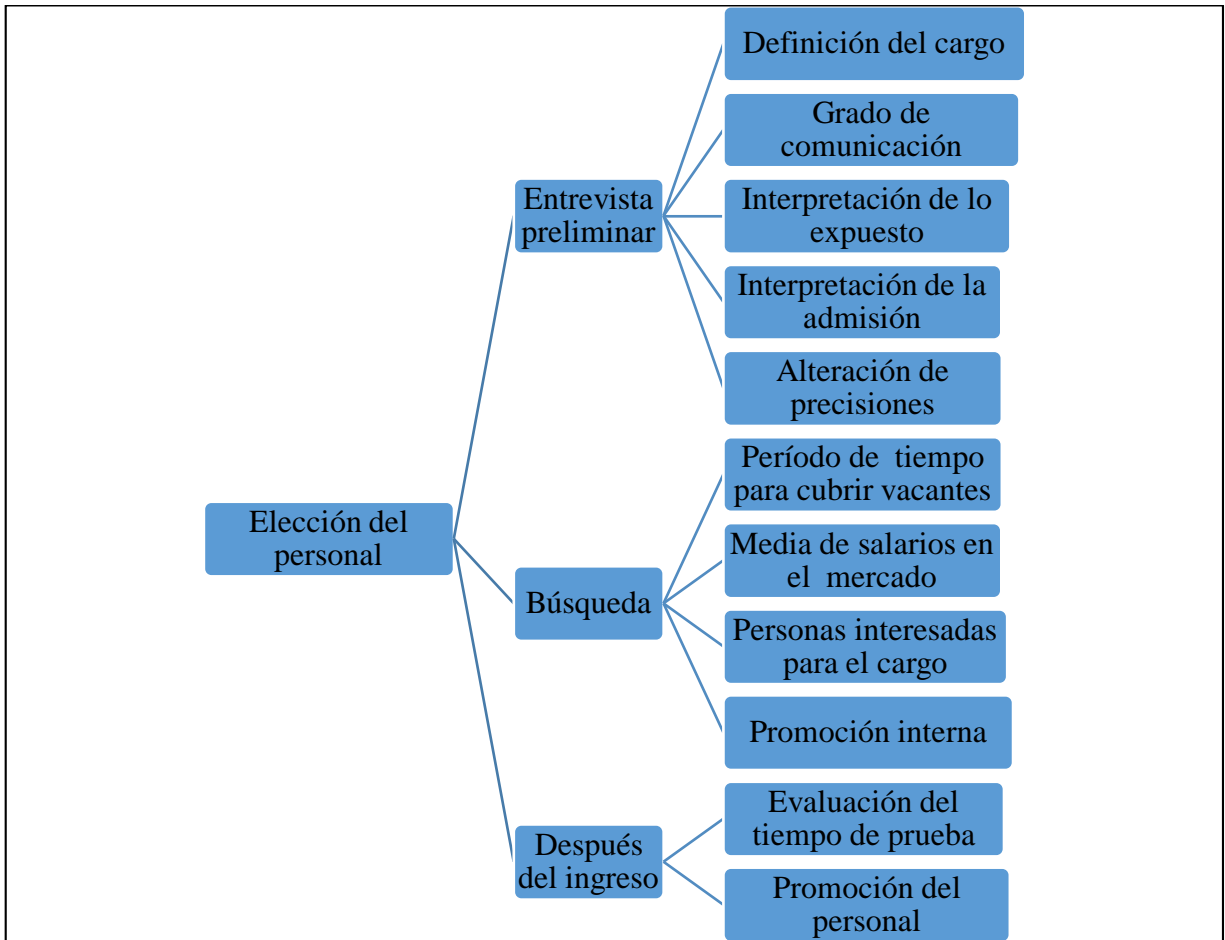
Metodología

Para hacer la selección y contratación del personal, además la evaluación y seguimiento de las actividades es necesario que se realicen formularios que sean estandarizados para todas las áreas con el fin de que se tenga en cuenta diversos aspectos independientes de cada uno de los puestos, conforme a las responsabilidades asignadas, es por ello que el departamento de talento humano debe establecer los lineamientos para la aplicación del tablero de control.

Desarrollo

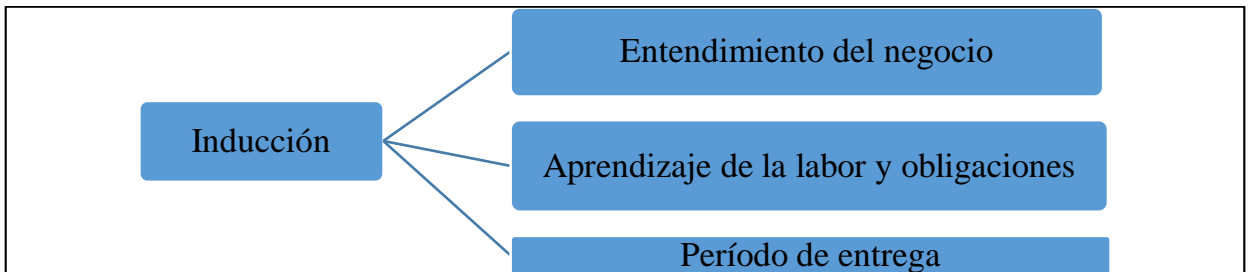
Al considerar la importancia de perfeccionar la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom; la metodología integradora a implementar se debe orientar en el bien máspreciado de la empresa que es el talento humano. Para lo cual se propone la aplicación de un tablero de control donde en primer lugar se considerará la elección del personal la cual se subdividirá en 3 niveles.

Figura 21 Paso 1 del tablero de control: Elección del personal



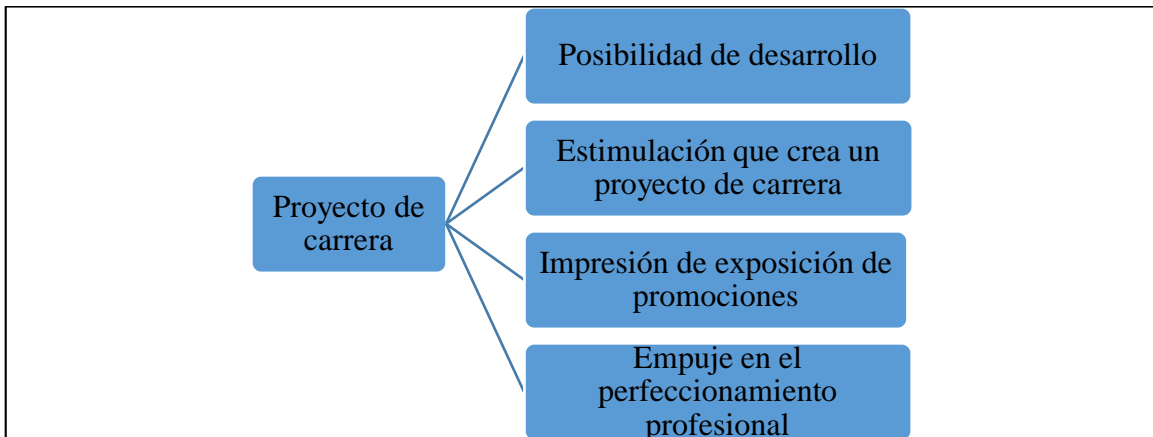
Como segunda consideración se tomará la inducción

Figura 22 Paso 2 del tablero de control: Inducción



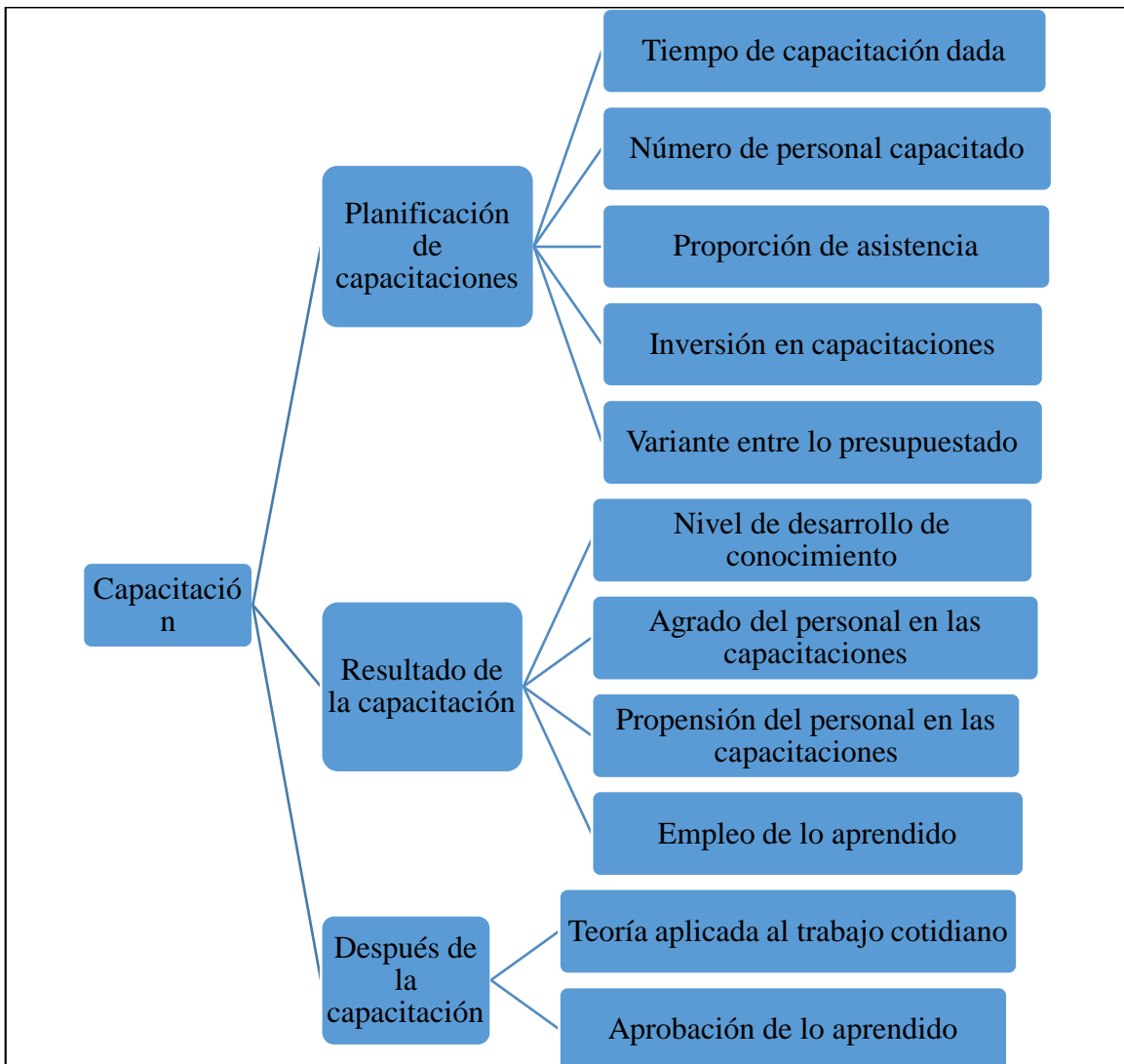
Como tercera consideración un proyecto de carrera

Figura 23 Paso 3 del tablero de control: Proyecto de carrera



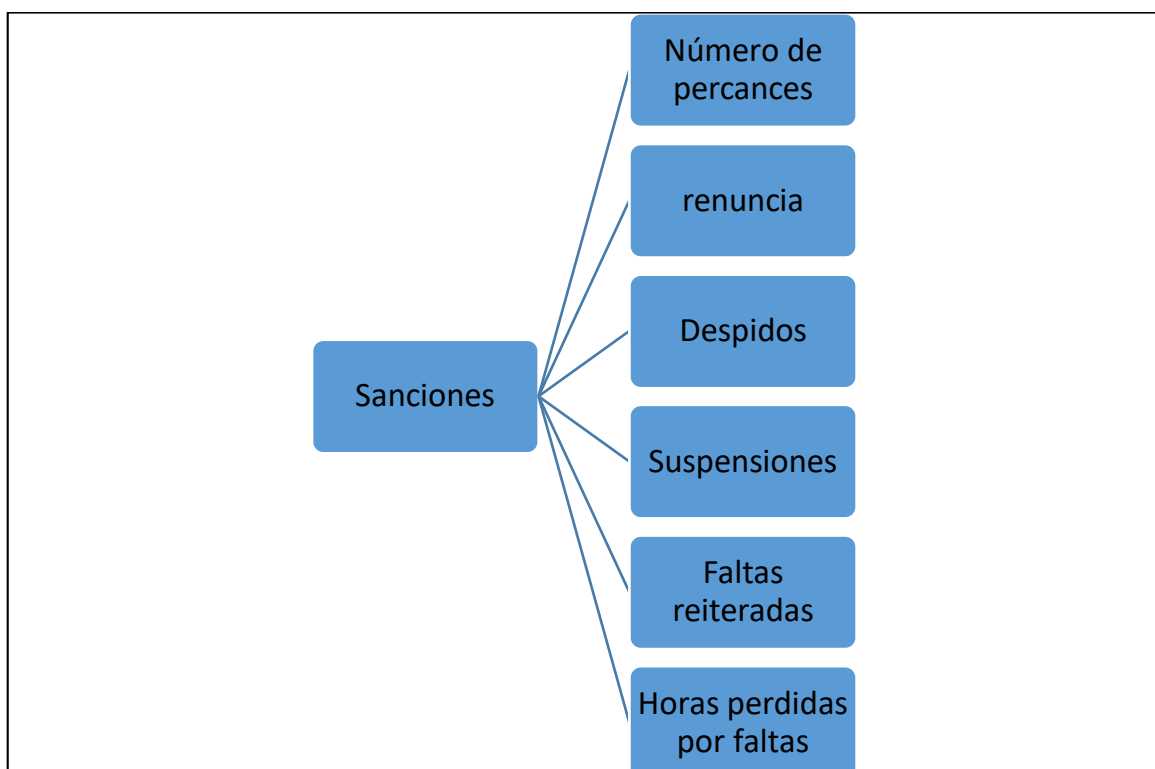
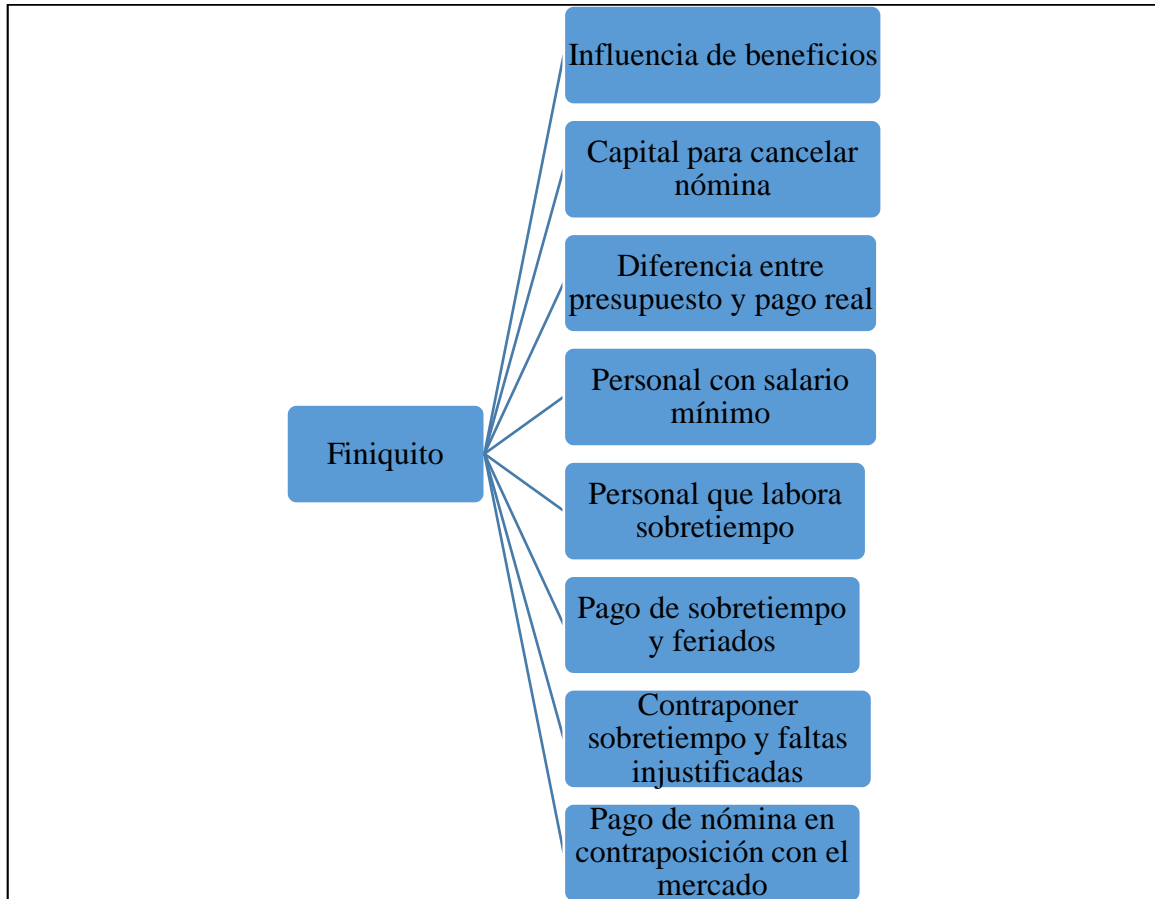
Como cuarta consideración la capacitación

Figura 24 Paso 4 del tablero de control: Capacitación



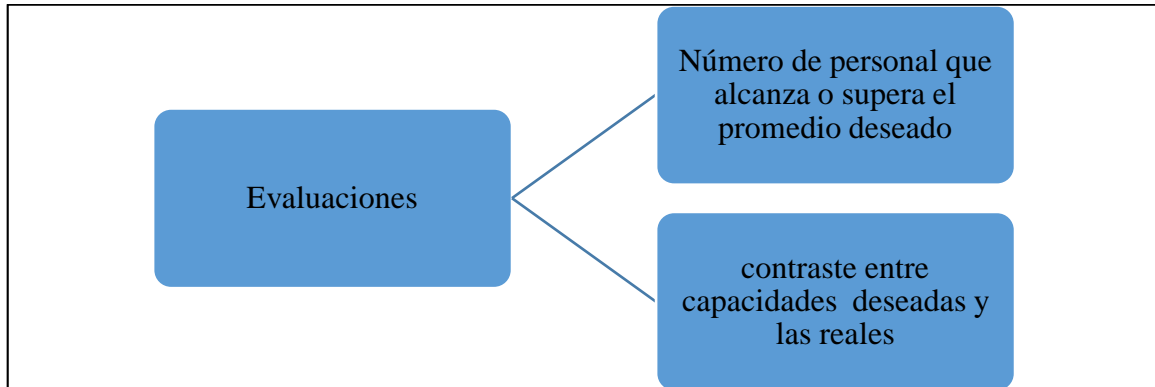
Como quinta consideración finiquito, sanciones

Figura 25 Paso 5 del tablero de control: Finiquito y sanciones



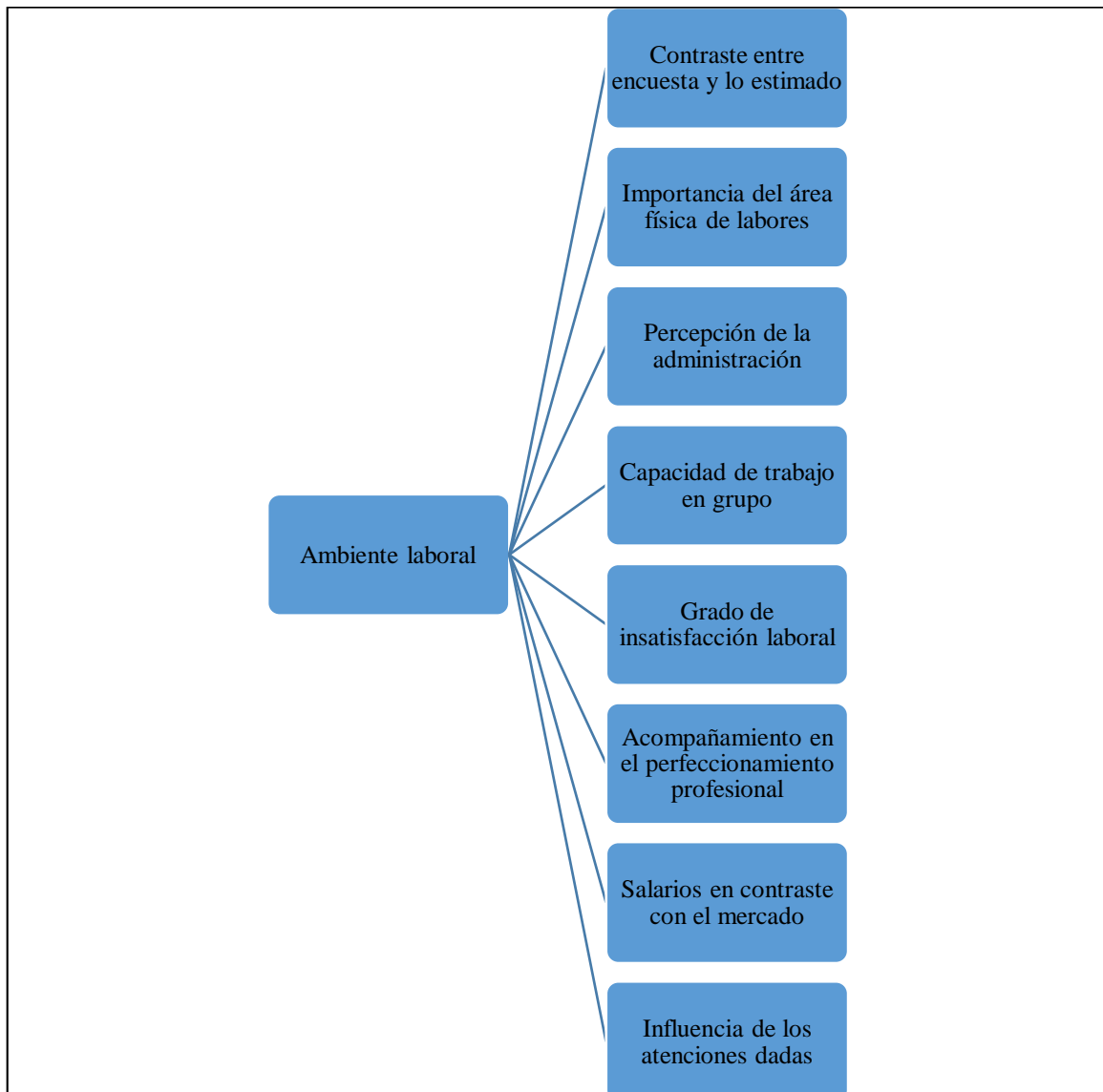
Como sexta consideración evaluaciones

Figura 26 Paso 6 del tablero de control: Evaluaciones



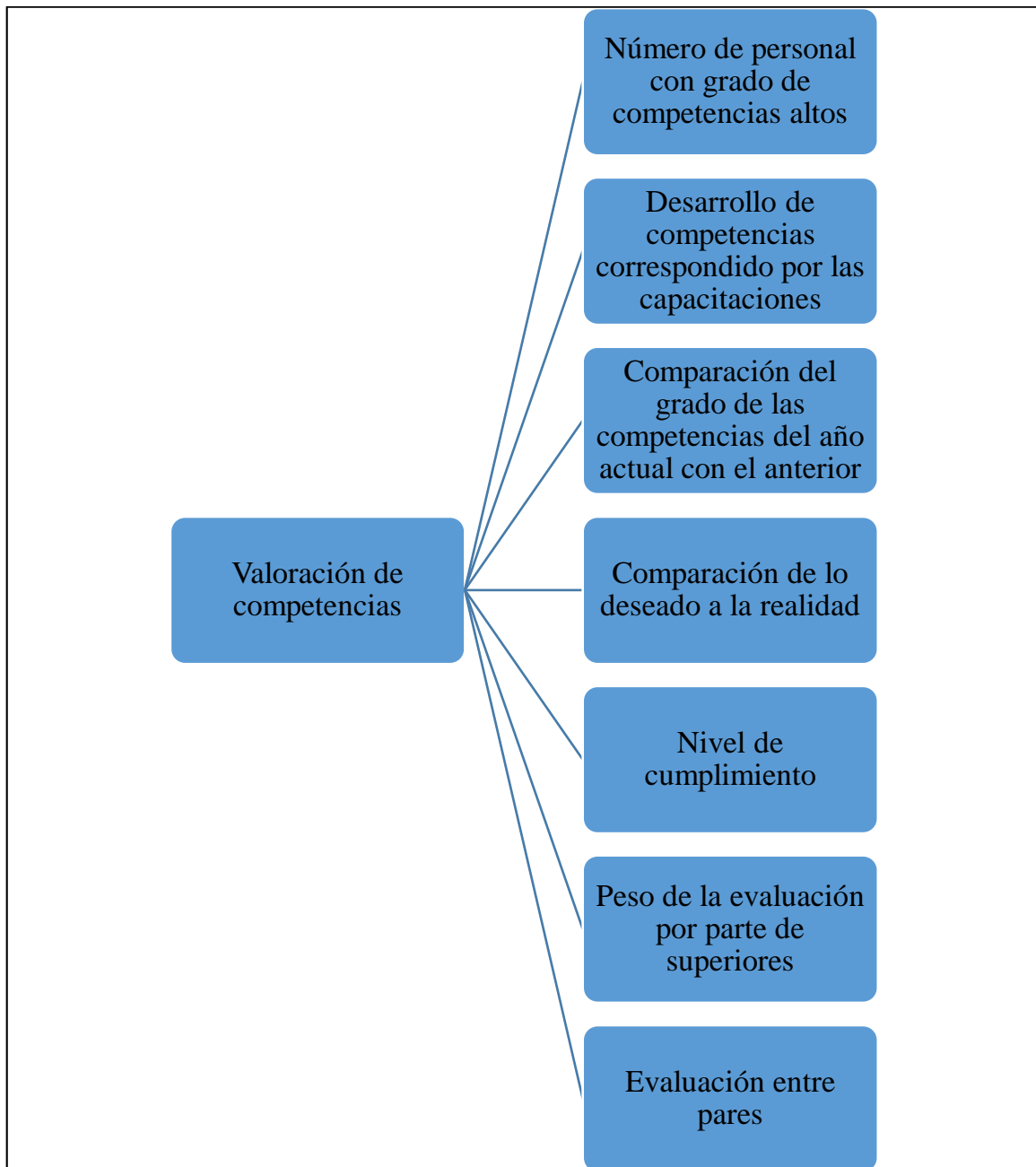
Como séptima consideración el ambiente laboral

Figura 27 Paso 7 del tablero de control: Ambiente laboral



Como octava consideración la valoración de competencias

Figura 28 Paso 8 del tablero de control: Valoración de competencias



Luego de detallar cuales son los pasos básicos a considerarse, se procede a diseñar el tablero de control como metodología integradora en el perfeccionamiento de la empresa de servicios Intercom S, A; donde según las necesidades de la empresa y con base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se especifican el tipo de proceso, el proceso a analizarse con su respectivo objetivo, el nombre del indicador, el porcentaje a proporcionarse, siendo este clasificado como peligro, precaución, estable e ideal que es

el resultado perfecto a darse; incluyendo el resultado antes de la primera aplicación y el que se obtiene después de dicha aplicación; el cual se encuentra ubicado en Anexo

Una vez culminado con el diseño de un tablero de control, como metodología integradora para establecer el alcance del beneficio del talento humano con la dirección de la empresa de Servicios Intercom S.A; se procede a realizar la validación de la propuesta planteada por los expertos, en la cual indica una importancia específica basándose en las exigencias procedentes en la constancia de validación.

Tabla 31 Validación de tablero de control por expertos

Nº	Datos del experto	Nivel de validez
1	Msc. John Emmanuel Tobar Litardo	Muy bueno
2	Msc. Mariuxi Yomaira Olvera Morán	Muy bueno

REFERENCIAS

- Alejo, L. (2017). Implementación de Procesos de RR.HH en las MYPE en Perú. Lima, Perú: Universidad de Pirhua. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11042/2102>.
- Alles, M. (2017). Desarrollo del Talento Humano. Buenos Aires: Argentina.
- Alvarado, V. (2017). Probabilidad y Estadística. México D.F.: Patria.
- Arnoletto, E. (2016). Administración de la Producción como Ventaja Competitiva. Málaga: Eumed.
- Ayensa, Á. (2018). Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Paraninfo.
- Bermúdez, J., Pérez, A., & Sanjuán, P. (2017). Psicología de la Personalidad: Teoría e Investigación. Volumen II. Madrid: UNED.
- Cadena, J. (2016). La Administración del talento Humano en el Sector Público. 454. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.268>.
- Carneiro, M. (2015). La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La Nueva Frontera de los Recursos Humanos. Madrid: ESIC.
- Carvajal, L., & Ormeño, J. (2018). Técnicas Administrativas Básicas. Madrid: Editex.
- De la Cruz, I. (2016). Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Mentor.
- Escalante, O., Matínez, J., & Jiménez, C. (2017). Investigación Experimental y no Experimental. México: SEP.
- Falcón, C. (13 de Junio de 2015). Castillo Falcón-Caro. Obtenido de <http://www.castillofalcon.com/otras-breves-notas-sobre-el-metodo-integrador-el-modelo-de-la-coherencia/>
- Fernández, F. (2017). Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos. La Rioja, España: Tutor Formación.
- Fernández, R., & Fernández, E. (2017). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Madrid: Paraninfo.
- Gómez, L., & Balkin, D. (2017). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Pearson Educación.
- González, F. (2017). Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud. México D.F.: El Manual Moderno.

- González, F. (2017). Propuesta para Mejorar el Desempeño Laboral en una Constructora en la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2332>.
- González, J. (2017). Marketing y Venta Profesional: Ser un Vendedor Eficaz. Vigo: Campus Academy.
- Gutiérrez, J. (2015). Apuntes de Conceptos Básicos para Muestreo Estadístico. Guadalajara: Lulu.
- Ibañez, B. (2018). Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos. España: Paraninfo.
- Juárez, J., & León, M. (2017). Diseño e Implementación del Área de Talento Humano en la Clínica Santa Rosa S.A.C de Sullana. Piura, Perú: Universidad de Piura. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11042/2686>.
- Lerma, H. (2016). Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Bogotá: ECOE.
- Llanos, J. (2015). Cómo Entrevistar para la Selección de Personal. México: Pax México.
- Monzón, C. (2008). Metodología Integradora de Procesos Empresariales a Nivel Estratégico, Táctico y Operacional (MIPE) Basado en la Gestión del Conocimiento. Gestipolis, 2.
- Morales, C. (2018). Modelo de Gestión del Talento Humano Aplicado al Sector de Servicios de Transporte de la Provincia de Tungurahua. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Morales, P. (2016). Medición de Actitudes en Psicología y Educación. Madrid: Comillas.
- Muñiz, L. (2015). Cómo Implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. Barcelona: Gestión 2000.
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. (2014). Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, R. (2015). Nociones Básicas de Estadística. Oviedo: UO.
- Ríos, G., & Morales, C. (2018). Modelo de Gestión del Talento Humano Aplicado al Sector de Servicios de Transporte de la Provincia de Tungurahua. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11042/2686>.
- Rodríguez, A., Lima, J., Padilla, M., García, T., Vera, R., & Pino, J. (2018). La Estadística: Gnosis del ser Humano. Alicante: UNESUM.
- Rosendo, V. (2018). Investigación de Mercados: Aplicación al Marketing Estratégico Empresarial. Madrid: ESIC.
- Ruíz, C. (2015). Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo ... Caracas: DANAGA.

- Sagi-Vela, L. (2014). *Gestión por Competencias*. Madrid: ESIC.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2018). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson.
- Silva, J. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional Marco para Mejorar el Desempeño del Capital Humano*. Alicante: Ciencias.
- Valencia, M. (2018). *Estudio Descriptivo de la Gestión de Talento Humano en las Pequeñas y Medianas Empresas que Comercializan Servicios y Equipamiento para Centro de Datos, en la Ciudad de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10644/6172>.
- Valenzuela, J. (2014). *Fundamentos de Investigación Educativa*. Monterrey: Editorial Digital.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2016). *Técnicas Para Investigar*. Córdoba: Editorial Brujas.

ANEXOS

Anexo I Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano

Objetivo: Determinar si es necesario aplicar una metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano de la empresa Intercom S.A.

Lista de cotejo para el personal administrativo de Talento Humano		
Indicadores	Cumple	No cumple
¿Se entrega la información necesaria al personal cuando este la necesita?		
¿El personal se siente parte de la empresa?		
¿La empresa se preocupa que sus trabajadores estén correctamente equipados?		
¿Se cuenta con la cantidad adecuada de empleados?		
¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado según el perfil del puesto que desempeña?		
¿El personal de la empresa cumple con las tareas asignadas dentro de su horario de trabajo?		
¿El personal de la empresa llega puntualmente al trabajo?		
¿El personal de la empresa atiende u observa las normas de protección del medio ambiente?		
¿El personal sigue un protocolo de respeto hacia las opiniones de la comunidad acerca de las implicaciones de la tecnología?		

Anexo 2 Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Intercom S.A.

Objetivo: Determinar si es necesario aplicar una metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano de la empresa Intercom S.A.

Instrucción: Esta encuesta es de carácter anónimo. Sírvase colocar una X en la opción que usted considere apropiada según escala que se detalla a continuación.

Puesto que ocupa o desempeña: _____

Muy en desacuerdo (MD) = 1	En desacuerdo (ED) = 2	Indeciso (IN) = 3
De acuerdo (DA) = 4	Muy de acuerdo (MA) = 5	

Nº	PREGUNTAS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
		MD	ED	IN	DA	MA
Metodología Integradora						
Gestión						
1	¿Considera que el servicio que ofrece la empresa Intercom S.A. es óptima?					
2	¿Las personas prefieren demandar nuestros servicios en lugar al de la competencia?					
3	¿Intercom S.A. proyecta una imagen de eficiencia ante sus clientes?					
Producción						
4	¿Se siente capacitado dentro del área en que se desempeña?					
5	¿Usted está preparado para resolver cualquier problema que pueda presentarse al momento de brindar sus servicios profesionales?					
6	¿Tiene el equipo adecuado para realizar a cabalidad el trabajo encomendado?					
Responsabilidad social						
7	¿Llega a su lugar de trabajo en un tiempo apropiado?					
8	¿Respeto las normativas de la empresa en cuanto al respeto del medio ambiente?					

9	¿Cree que la visión de la empresa Intercom S.A. con responsabilidad social ha permitido tener un acercamiento con la comunidad?					
Perfeccionamiento en la administración del talento humano						
Modelo de gestión						
10	¿Desde su punto de vista la empresa debe adoptar otra estrategia organizacional que se alinee al talento humano?					
11	¿Usted se siente parte de la empresa?					
12	¿La empresa cuenta con procesos de evaluación de desempeño?					
13	¿Tiene conocimiento de lo que es un tablero de control?					
Organización del área de talento humano						
14	¿En la empresa, el departamento de Talento Humano está debidamente instituido?					
15	¿Cree usted que el proceso de selección al que fue sometido ha sido el adecuado?					
16	¿Considera importante el perfeccionamiento o capacitación del talento humano?					
17	¿Se le dio a conocer de manera oportuna que había sido contratado?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3 Ficha técnica

DENOMINACIÓN	Cuestionario
VARIABLE	Metodología Integradora
DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Producción • Responsabilidad social
ESCALA	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Moderadamente de acuerdo (3) • De acuerdo (4) • Muy de acuerdo (5)
ÍTEMS	9
VALIDEZ INTERNA	Validez de contenido: Criterio de expertos Validez de constructo: Análisis factorial Confiabilidad: Alpha de Cronbach
VALIDEZ EXTERNA	Estabilidad – Test y retest – r: 0,814

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Ítems
0,814	9

Anexo 4 Ficha técnica

DENOMINACIÓN	Cuestionario
VARIABLE	Perfeccionamiento en la administración del talento humano
DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión • Organización del área de talento humano
ESCALA	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Moderadamente de acuerdo (3) • De acuerdo (4) • Muy de acuerdo (5)
ÍTEMS	8
VALIDEZ INTERNA	Validez de contenido: Criterio de expertos Validez de constructo: Análisis factorial Confiabilidad: Alpha de Cronbach
VALIDEZ EXTERNA	Estabilidad – Test y retest – r: 0,818

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,818	8

Anexo 5 Base de datos

	METODOLOGÍA INTEGRADORA									PERFECCIONAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO							
	GESTIÓN			PRODUCCIÓN			RESPONSABILIDAD SOCIAL			MODELO DE GESTIÓN				ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	3	5	4
2	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3
8	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
11	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
14	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
15	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
16	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3
17	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4
18	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
19	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4
22	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
24	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4
25	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
26	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
27	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
28	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3
29	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
30	4	5	4	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
33	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
35	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
36	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
38	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
40	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
42	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
43	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
44	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3
45	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
47	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
48	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4
50	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4

Anexo 6 Tablero de control para la empresa de servicios Intercom S.A

TABLERO DE CONTROL INTERCOM S.A									
DATOS GENERALES				PORCENTAJE %				RESULTADOS	RESULTADOS
TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PELIGRO	PRECAUCIÓN	ESTABLE	IDEAL	ANTES DE LA APLICACIÓN	DESPUÉS DE LA APLICACIÓN
Elección del personal	Entrevista preliminar	Evaluar si el entrevistado está de acuerdo a las normas y visión de la compañía.	Definición del cargo	<7%	7%	>7%	10%		
			Grado de comunicación	<21%	21%	>21%	30%		
			Interpretación de lo expuesto	<10%	10%	>10%	15%		
			Interpretación de la admisión	<15%	15%	>15%	20%		
			Alteración de precisiones	<17%	17%	>17%	25%		
	Búsqueda	Valorar cuantas vacantes se logran cubrir según el perfil solicitado	Período de tiempo para cubrir vacantes	<10%	10%	>10%	15%		
			Media de salarios en el mercado	<28%	28%	>28%	40%		
			Personas interesadas para el cargo	<11%	11%	>11%	15%		
			Promoción interna	<21%	21%	>21%	30%		
	Después del ingreso	Estimar el desempeño en el puesto	Evaluación del tiempo de prueba	<42%	42%	>42%	60%		
			Promoción del personal	<28%	28%	>28%	40%		
	Inducción	Ambiente de trabajo	Comprender el entorno donde se laborará	Entendimiento del negocio	<28%	28%	>28%	40%	
Aprendizaje de la labor y obligaciones				<28%	28%	>28%	40%		
Período de entrega				<14%	15%	>15%	20%		

Proyecto de carrera	Retención de personal	Determinar perfiles y habilidades que el personal debe tener a futuro	Posibilidad de desarrollo	<18%	18%	>18%	25%		
			Estimulación que crea un proyecto de carrera	<14%	14%	>14%	20%		
			Impresión de exposición de promociones	<14%	14%	>14%	20%		
			Empuje en el perfeccionamiento profesional	<24%	24%	>24%	35%		
Capacitación	Planificación de capacitaciones	Ofrecer a los empleados nuevas destrezas o desarrollar las existentes	Tiempo de capacitación dada	<11%	11%	>11%	15%		
			Número de personal capacitado	<11%	11%	>11%	15%		
			asistencia	<27%	27%	>27%	40%		
			Inversión en capacitaciones	<7%	7%	>7%	10%		
			Variante ante lo presupuestado	<14%	14%	>14%	20%		
	Resultado de la capacitación	Mejorar el talento y habilidades de los empleados	Nivel de desarrollo de conocimiento	<25%	25%	>25%	35%		
			Agrado del personal en las capacitaciones	<14%	14%	>14%	20%		
			personal en las capacitaciones	<14%	14%	>14%	20%		
			aprendido	<17%	17%	>17%	25%		
	Después de la capacitación	Conseguir de los trabajadores un valor agregado en su desempeño	Teoría aplicada al trabajo cotidiano	<45%	45%	>45%	65%		
			Aprobación de lo aprendido	<25%	25%	>25%	35%		

Finiquito y sanciones	Liquidación	Estimar los costos que se originan del pago de nómina para relacionarlos con los valores que maneja el mercado.	manejo de beneficios	<15%	15%	>15%	15%		
			Capital para cancelar nómina	<15%	15%	>15%	15%		
			presupuesto y pago real	<10%	10%	>10%	10%		
			Personal con salario mínimo	<15%	15%	>15%	15%		
			Personal que labora sobretiempo	<15%	15%	>15%	15%		
			Pago de sobretiempo y feriados	<10%	10%	>10%	10%		
			Contraoponer sobretiempos y faltas justificadas	<10%	10%	>10%	10%		
			Pago de nóminas en contraposición con el mercado	<10%	10%	>10%	10%		
	Penalidad	Calcular los presupuestos a medida que existan desvinculaciones, suspensiones o faltas	Número de percances	<10%	10%	>10%	10%		
			Renuncia	<20%	20%	>20%	20%		
			Despidos	<20%	20%	>20%	20%		
			Suspensiones	<20%	20%	>20%	20%		
			Faltas reiteradas	<15%	15%	>15%	15%		
			Horas perdidas por faltas	<15%	15%	>15%	15%		

Evaluaciones	Valoración de capacidades	Medir la productividad de los trabajadores	Número de personal que alcanza o supera el promedio deseado	<42%	42%	>42%	60%		
			Contraste entre capacidades deseadas y reales	<28%	28%	>28%	40%		
Ambiente laboral	Entorno de trabajo	Conocer la percepción que los trabajadores tienen de la empresa	Contraste entre la encuesta y lo estimado	<15%	15%	>15%	15%		
			Importancia del área física de labores	<15%	15%	>15%	15%		
			Percepción de la administración	<10%	10%	>10%	10%		
			Capacidad de trabajo en grupo	<15%	15%	>15%	15%		
			Grado de insatisfacción laboral	<15%	15%	>15%	15%		
			Acompañamiento en el perfeccionamiento profesional	<10%	10%	>10%	10%		
			Salarios en contraste con el mercado	<10%	10%	>10%	10%		
			Influencia de las atenciones dadas	<10%	10%	>10%	10%		
Valoración de competencias	Evaluación de desempeño	Analizar el cumplimiento de objetivos en el área donde se labora	Número de personal con grados de competencia altos	<11%	11%	>11%	15%		
			Desarrollo de competencias correspondido por las capacitaciones	<11%	11%	>11%	15%		
			Comparación del grado de las competencias del año actual con el anterior	<6%	6%	>6%	10%		
			Comparación de lo deseado con la realidad	<6%	6%	>6%	10%		
			Nivel de cumplimiento	<14%	14%	>14%	20%		
			Peso de la evaluación por parte de los superiores	<11%	11%	>11%	15%		
			Evaluación entre pares	<11%	11%	>11%	15%		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ida Ivete Campi Mayorga, con C.I N° 1204602047, Doctor(a) en Educación y Magister en dirección de empresas con énfasis en gerencia estratégica; registro de Senescyt N° 6041137870 / 1042-12-750138 respectivamente, de profesión Economista, desempeñándome actualmente como Rectora en el Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A
2. LISTA DE COTEJO A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A

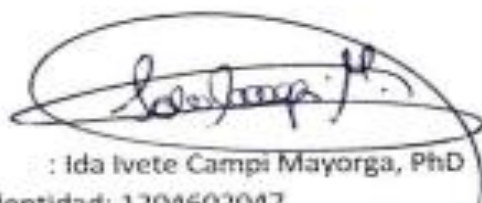
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	



Lista de cotejo para personal administrativo de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de julio del dos mil diecinueve.



Doctor(a) : Ida Ivete Campi Mayorga, PhD
 Cédula de identidad: 1204602047
 Especialidad : Dirección de empresas
 E-mail : idacampimayorga@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Keyla Ximena Boderó Jiménez, con C.I N° 0928674423, Magister en estadística mención en gestión de la calidad y productividad, registro de Senescyt N°1021-2019-2063751, de profesión Ingeniera Comercial, desempeñándome actualmente como Coordinadora de la Carrera de Medición y Monitoreo Ambiental del Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

3. ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A
4. LISTA DE COTEJO A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	



Lista de cotejo para personal administrativo de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de julio del dos mil diecinueve.



Magíster : Ing. Keyia Ximena Boderó Jiménez
 Cédula de identidad: 0928674423
 Especialidad : Estadística
 E-mail : keylaboderoj@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Evelyn Carolina Eguez Caviedes, con C I N° 0922491329, Magister en dirección del talento humano, registro de Senescyt N° 1037-2018-1966501, de profesión Ingeniera en negocios internacionales, desempeñándome actualmente como Coordinadora de la Carrera de Planificación y Gestión del Transporte Terrestre del Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

5. ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A
6. LISTA DE COTEJO A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTERCOM S.A

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	



Lista de cotejo para personal administrativo de la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de julio del dos mil diecinueve.



Magister : Ing. Evelyn Carolina Eguez Caviedes
 Cédula de identidad: 0922491329
 Especialidad : Talento Humano
 E-mail : evelyn.eguez@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, John Emmanuel Tobar Litardo, con C.I. N° 0922443684, Magister en sistemas de información gerencial, registro de Sonescyt N° 1050-2019-2104890, de profesión Ingeniero Comercial, desempeñándome actualmente como Coordinador Estratégico del Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el tablero de control aplicado como metodología integradora para perfeccionar la administración del talento humano en la empresa de Servicios Intercom S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Tablero de control para la empresa de Servicios Intercom S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Consistencia				✓	
7. Coherencia				✓	
8. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de julio del dos mil diecinueve.

Magister : Ing. John Emmanuel Tobar Litardo
Cédula de identidad: 0922443684
Especialidad : Sistemas de información gerencial
E-mail : jetobar1@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Mariuxi Yomaira Olvera Morán, con C.I N° 0920163334, Magister en sistemas integrados de gestión, registro de Senescyt N° 1006-2017-1793367, de profesión Ingeniera en sistemas administrativos, desempeñándome actualmente como Coordinador del departamento de Investigación del Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el tablero de control aplicado como metodología integradora para perfeccionar la administración del talento humano en la empresa de Servicios Intercom S.A

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

Tablero de control para la empresa de Servicios Intercom S.A	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Consistencia				✓	
7. Coherencia				✓	
8. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de julio del dos mil diecinueve.


 Magíster : Ing. Mariuxi Yomaira Olvera Morán
 Cédula de identidad: 0920163334
 Especialidad : Sistemas integrados de gestión
 E-mail : mariuxi_olvera@hotmail.com

Yo, Dayron Lugo Denis, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A"; del (de la) estudiante Fajardo Campaña Catherine Magdalena; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 de marzo de 2020



Dayron Lugo Denis

Carné de Extranjería N° 001911323

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

"Metodología Integradora Para El Perfeccionamiento En La Administración Del Talento Humano En La Dirección De La Empresa De Servicios Intercom S.A. - Daule 2019"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Ing. Com. Fajardo Campaña, Catherine Magdalena (ORCID: 0000-0002-9988-3557)

ASESOR:

Número de palabras: 13349

Text-only Report

High Resolution

Activado



Resumen de coincidencias

25 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %	>
2	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
7	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02/02
Versión : 09
Fecha : 18-12-2019
Página : 1 de 1

Yo, FAJARDO CAMPAÑA CATHERINE MAGDALENA, identificado con DNI N° 0927134189, egresado del Programa de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA, de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del Talento Humano en la empresa de Servicios Intercom S.A - Daule 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DNI: N° 0927134189



FECHA: PIURA, 18 diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FAJARDO CAMPAÑA CATHERINE MAGDALENA

INFORME TITULADO:

"Metodología integradora para el perfeccionamiento en la administración del talento humano en la dirección de la empresa de servicios Intercom S.A – Daule 2019"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA