

# *Dirección de Empresas*

*Tema:*

- La función recursos humano*
- Planificación de los recursos humanos.*

**Integrantes:**

- Apesteguia Solar Julinho
- Julca De La Cruz Joe
- Bacigalupo Alama Fabio
- Garcia Ormeño Zahid



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA



# Ejercicio 1 - Elaborar un Perfil de Puesto de Trabajo

**Nombre del puesto:** Analista de soporte técnico

**Principales funciones:** Brindan asistencia a los usuarios, diagnosticar y resolver problemas de hardware y software, instalar y configurar sistemas, y realizar mantenimiento preventivo y correctivo.

**Requisitos de formación y experiencia:** Requiere formación técnica o universitaria en informática, sistemas, redes o carreras afines, y al menos 6 meses a 2 años de experiencia en soporte técnico, mesa de ayuda o roles similares.

**Competencias requeridas:** Habilidades técnicas (como conocimientos en sistemas operativos, redes y hardware) y habilidades blandas (comunicación, resolución de problemas y atención al cliente) para diagnosticar, solucionar y resolver problemas de manera efectiva.



# Ejercicio2- Simulación de Proceso de selección

**Puesto: Asistente Administrativo**

**Requisitos esenciales:**

- Saber usar Word y Excel básico.
- Ser organizado/a con documentos.
- Tener buena comunicación.

**Fases del proceso de selección**

**1. Revisión de currículum**

*Se revisa si el candidato cumple los requisitos mínimos, como manejar Word, Excel y tener experiencia básica.*

**2. Revisión de habilidades básicas**

*Se revisa si la persona sabe manejar Word y Excel en un nivel simple, por ejemplo, escribir un texto o hacer una tabla pequeña.*

# Ejercicio2- Simulación de Proceso de selección

## **Fases del proceso de selección**

### **3. Entrevista personal**

Se conversa con el candidato para ver cómo se comunica, si es ordenado y si puede trabajar bien con otras personas.



***¿Cómo evaluariamos a los candidatos?***

**Evaluamos tres puntos:**

- Conocimientos básicos: si sabe usar Word, Excel y realizar tareas simples sin complicarse.
- Organización: si entrega la prueba ordenada y explica sus ideas de manera clara.
- Comunicación y actitud: cómo responde en la entrevista, si es respetuoso, claro y muestra disposición para aprender.

***El candidato que tenga mejor equilibrio en estos tres aspectos sería seleccionado.***

# *Ejercicio 3 Identificar ventajas y desventajas del método 360*

## Ventajas

- Más real: Al opinar varios (jefe, pares, equipo), la evaluación es más justa.
- Autoconocimiento: Te das cuenta de fallas que tú mismo no veías.
- Confianza: Fomenta que el equipo se comunique mejor.

## Desventajas

- Lento y caro: Toma mucho tiempo organizar y leer tanta información.
- Falta de sinceridad: Si hay miedo, la gente miente o se evalúa "suave" para evitar problemas.

# *Ejercicio 3 Identificar ventajas y desventajas del método 360*

## **¿Es aplicable a todo tipo de empresas?**

No, no es aplicable a todas.

Para que el método funcione, la organización requiere una cultura madura y de confianza. En empresas muy jerárquicas, con un clima laboral tenso o demasiado pequeñas (donde es difícil mantener el anonimato), su aplicación suele ser contraproducente, generando conflictos internos en lugar de desarrollo profesional.

# Ejercicio 4 Proponer Indicadores de Desempeño

## Índice de Satisfacción del Cliente CSAT

**Definición:** Promedio de calificación obtenida en encuestas post-servicio escala 1-5.

**Meta:** Mantener un promedio superior a 4.5/5.

## Tiempo Promedio de Respuesta TPR

**Definición:** Tiempo transcurrido entre la recepción de una consulta y la primera respuesta del analista.

**Meta:** Responder en menos de 30 minutos canales digitales.

## Tasa de Resolución en el Primer Contacto FCR

**Definición:** Porcentaje de consultas resueltas sin necesidad de escalar el caso o devolver la llamada.

**Meta:** Superar el 80% de casos resueltos inmediatamente.

# Justificación y Relevancia

## Calidad Percibida CSAT

**Impacto:** Mide directamente la experiencia del usuario. Un cliente satisfecho tiene mayor probabilidad de recompra y lealtad hacia la marca.

## Agilidad Operativa TPR

**Impacto:** En atención al cliente, la velocidad es crítica. Reducir los tiempos de espera disminuye la frustración del usuario y mejora la imagen corporativa.

## Eficiencia y Costos FCR

**Impacto:** Resolver el problema a la primera evita re-procesos, reduce la carga de trabajo futura y optimiza los recursos del equipo.