

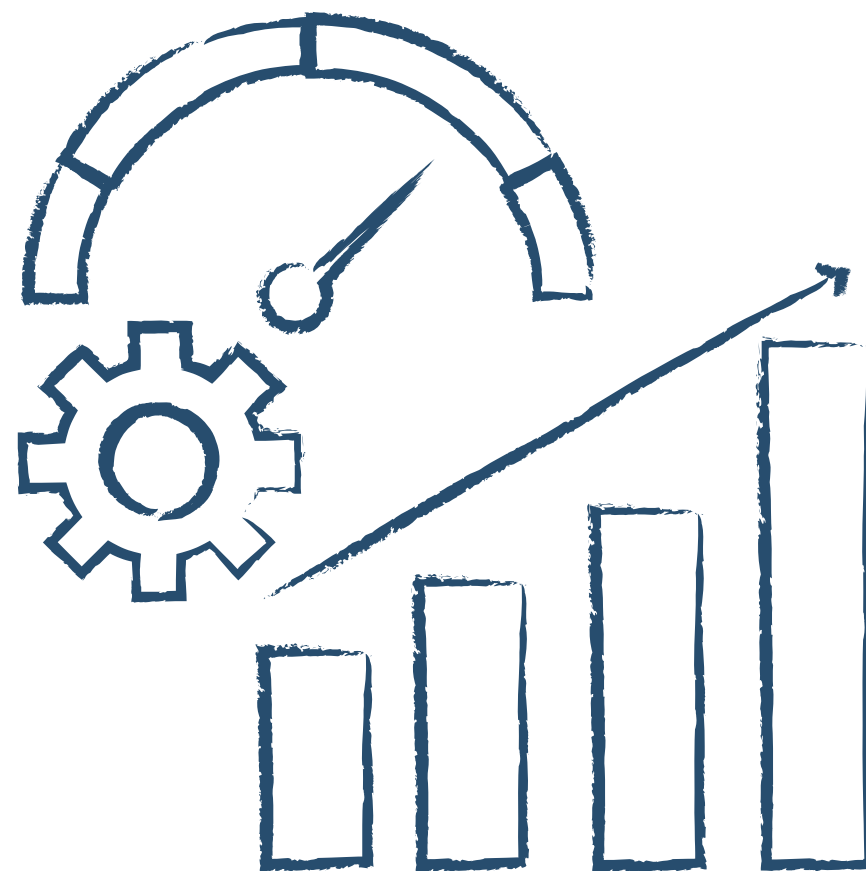
Dirección de Empresas

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 seleccion

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 seleccion

¿Cómo evaluaríamos a los candidatos?

Evaluamos tres puntos:

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.



- *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 comuniqué 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.

