# RESUMEN

La planificación, dirección y organización del talento humano se vuelven necesarios dentro de una empresa que presta servicios; y más aún cuando su principal fuente de generación de ingresos son actividades directamente relacionadas con el cliente final.

Por medio de esta investigación se realizará un diseño de los diferentes perfiles de los puestos de trabajo, en base a la competitividad que se debe tener para poder satisfacer el mercado actual, en donde actualmente se desarrolla la empresa ZTE Corporation Ecuador de la ciudad de Guayaquil.

Para el presente estudio se lleva a cabo por medio de una investigación de tipo cuantitativa con la ayuda de la técnica de la encuesta, en donde se determinó la necesidad de contar con un departamento de recursos y que los colaboradores conozcan cual es el perfil del puesto de trabajo en donde desarrollan sus actividades, de tal forma que se reestructuro el organigrama y se detalló el perfil de puesto de trabajo para cada colaborador de la empresa ZTE Corporation.

**Palabras claves**: Talento humano, competitividad, organización, cliente.

# ABSTRACT

Planning, management and organization of human talent becomes necessary within a company providing services; even when their main source of income generation are activities directly related to the end customer.

Through this research, it is to make a design of the different profiles of the jobs, based on competitiveness that must have to meet the current market, where the company currently develops ZTE Corporation Ecuador the Guayaquil city.

For the present study is carried out by means of an investigation of quantitative type with the help of the survey technique, where the need for a department resource was determined and that employees know what the job profile work where they develop their activities so that the organization was restructured and job profile for each employee of the company ZTE Corporation was detailed.

**Keywords:** human talent, competitiveness, organization, customer.