



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER

Título del proyecto:

Diseño del manual de funciones basado en competencias para la empresa
Liberdatos en la ciudad de La Libertad para el segundo semestre del año 2022

Línea de Investigación:

Gestión del Talento humano

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autora:

Chiriguayo Rodríguez Erika Michelle

Tutor:

Mg. Pérez Manosalvas Héctor Sebastián

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Mg. Héctor Sebastián Pérez Manosalvas con C.I.: 1721529186 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Diseño del manual de funciones basado en competencias para la empresa Liberdatos en la ciudad de La Libertad para el segundo semestre del año 2022.

Elaborado por: Erika Michelle Chiriguayo Rodríguez, de C.I.: 0929016020, estudiante de la Maestría: Gestión del Talento Humano de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 06 de abril del 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	4
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	8
1.3. Análisis de resultados.....	13
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	29
2.1. Fundamentos teóricos aplicados.....	29
2.2. Descripción de la propuesta.....	31
2.3. Validación de la propuesta.....	35
2.4. Matriz de articulación de la propuesta.....	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de niveles Variable Independiente	15
Tabla 2 Distribución de niveles Dimensión Funciones.....	16
Tabla 3 Distribución de niveles Dimensión Formación.....	17
Tabla 4 Distribución de niveles Dimensión Responsabilidades	18
Tabla 5 Estadística Dimensión Responsabilidades	19
Tabla 6 Distribución de niveles Dimensión Prohibiciones	20
Tabla 7 Distribución de niveles Variable Independiente	21
Tabla 8 Distribución de niveles Dimensión Competencias Personales.....	22
Tabla 9 Distribución de niveles Dimensión Competencias Laborales	23
Tabla 10 Resumen Medidas Estadísticas	24
Tabla 11 Prueba de normalidad.....	27
Tabla 12 Correlación de variables.....	28
Tabla 13 Fases para el diseño del manual de funciones.....	34
Tabla 14 Descripción de perfil de validadores.....	35
Tabla 15 Criterios de evaluación del instrumento encuesta VI y VD	36
Tabla 16 Escala para la validación del instrumento encuesta VI y VD	36
Tabla 17 Respuesta de la validación instrumento VI.....	37
Tabla 18 Resultados totales de la validación instrumento VI	37
Tabla 19 Respuesta de la validación instrumento VD	38
Tabla 20 Resultados totales de la validación instrumento VD.....	38
Tabla 21 Matriz de articulación	40

Índice de figuras

Figura 1 Operacionalización de variables	11
Figura 2 Estadística Variable Independiente.....	15
Figura 3 Estadística Dimensión Funciones	16
Figura 4 Distribución de niveles Dimensión Obligaciones.....	17
Figura 5 Estadística Dimensión Responsabilidades.....	18
Figura 6 Estadística Dimensión Obligaciones.....	19
Figura 7 Estadística Dimensión Prohibiciones.....	20
Figura 8 Estadística Variable Dependiente	21
Figura 9 Estadística Dimensión Competencias Personales.....	22
Figura 10 Estadística Dimensión Competencias Laborales	23
Figura 11 Promedio de los puntajes de la variable independiente	25
Figura 12 Promedio de los puntajes de la variable dependiente	25
Figura 13 Promedio de los puntajes de las dimensiones de la variable dependiente	26
Figura 14 Promedio de los puntajes de las dimensiones de la variable dependiente	26
Figura 15 Estructura gráfica del proyecto	32
Figura 16 Matriz de impacto agregado	35

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

En Ecuador, las empresas que van surgiendo se enfocan en puntos de mercado o formas de crecimiento, pero de vista comercial, y no se enfocan en establecer reglamentos internos o documentos oficiales como el manual de funciones para la gestión del talento humano, la carencia del manual funciones afecta indirectamente a la empresa y directamente los colaboradores de cualquier organización, puesto que, al no conocer cuáles son sus funciones o lo que se espera de ellos trae consigo un desempeño inadecuado en su trabajo, incluso generaría conflictos internos que se puede ver reflejados de igual manera en su rendimiento laboral, también afectaría de manera negativa al clima organizacional y conlleva una gestión del talento humano inadecuada, problema que la empresa debe resolver desde la base con el manual de funciones.

La carencia del manual de funciones vulnera a cualquier empresa al momento gestionar al talento humano sobre todo por competencias, a pesar que es solo un documento, es una herramienta básica que debe ser muy indispensable para cualquier empresa y sobre todo porque es parte de las fases de gestión de talento humano.

A pesar que el manual de funciones es una herramienta de gestión básica se considera de suma importancia y las empresas ecuatorianas e internacionales deben considerar realizarlo al momento de la proyección de sus empresas, conjunto con el organigrama estructural ir de la mano para la determinación de las funciones de los colaboradores para posteriormente enfocarse en los procesos de cada departamento que tendrá la organización.

El documento antes mencionado permitirá gestionar al talento humano por competencias teniendo como base la estructura organizacional de la empresa, contribuirá a establecer canales de comunicación e interacción con los diferentes niveles jerárquicos de la organización de acuerdo a las funciones, experiencias, obligaciones y prohibiciones de cada cargo.

La empresa al contar con un manual de funciones le permitirá a cada fase de la gestión del talento humano poder determinar falencias en los cargos antes, durante y después de su

contratación, es decir, este manual contribuirá como parte del crecimiento de la organización y a la contratación del personal idóneo para cada puesto vacante que exista.

Problema de investigación

El propósito de este proyecto es diseñar un manual de funciones por competencias el cual brindará a los colaboradores en detalles las funciones adecuadas a realizar, así como el perfil adecuado de acuerdo a su cargo, se proyecta en realizar revisión bibliográfica mediante un cuadro comparativo, entrevistas y encuestas para el levantamiento de información de acuerdo al tema de estudio, con esto, se podrá determinar y diseñar el documento entregable del manual de funciones para su implementación a partir del segundo semestre del año 2022, para que la organización lo pueda utilizar en los diferentes subsistemas gestión que requieran del mismo.

La investigación tiene su importancia debido a que el capital humano es un factor importante en todas las empresas, los colaboradores necesitan conocer lo que se espera de ellos, con esto se podrá transmitir y generar objetivos intrínsecos que a su vez van relacionados con una buena integración a su cargo, un adecuado manejo de este recurso generará mayor estabilidad en las relaciones laborales, un buen rendimiento de su cargo, contribuir a un buen desempeño laboral y paulatinamente repercutirá en el clima laboral, el capital humano es la parte fundamental para que una organización en crecimiento lo haga exitosamente. El diseño del manual de funciones para la empresa Liberdatos formará parte del desarrollo organizacional y a su vez parte de las relaciones organizacionales, la propuesta ayudará a mejorar la efectividad y rendimiento de los colaboradores a partir del segundo semestre del año 2022.

El manual de funciones en conjunto con el descriptivo de cargos (job description) son importantes para los subsistemas del talento humano como el de reclutamiento y selección de personal poder seleccionar a los candidatos específicos para el cargo de acuerdo a las competencias del puesto, también aportará información al subsistema de valoración de cargos puesto que permitirá valorar al personal de acuerdo a sus capacidades y niveles profesionales de manera sencilla y en cuanto a sueldo o salarios más justa, también contribuirá en el subsistema de evaluación para que este sea más justo y equitativo.

Empezando por el análisis para posterior diseño del descriptivo de cargos permitirá gestionar estratégicamente al personal de acuerdo a las competencias requeridas para asumir exitosamente el puesto, además de optimizar el desempeño laboral de los colaboradores y contribuir al clima laboral de manera positiva.

La empresa Liberdatos ha venido presentando inconvenientes respecto a la amplia y libre realización de funciones de cada colaborador lo que genera falencias dentro de esta, por lo cual, el propósito del tema de titulación es priorizar las necesidades de la empresa para una mejor gestión del talento humano en cuanto a sus cargos, duplicidad de funciones y a la poca delimitación de actividades. La propuesta en cuanto a la realización del manual de funciones aportará con la empresa con la reducción o eliminación paulatina de las confusiones que existen con los empleados por el cumplimiento de funciones.

Objetivo general

Diseñar el manual de funciones basados en competencias de acuerdo a los requerimientos de la empresa Liberdatos para el segundo semestre del año 2022.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre el manual de funciones, descriptivo de cargos y competencias.
- Analizar la situación actual de la empresa, así como la identificación de cargos y funciones mediante instrumentos de recolección de información.
- Definir el formato del descriptivo de cargos de acuerdo al nivel jerárquico de la empresa Liberdatos.
- Realizar el manual de funciones en base a la información recolectada para la empresa Liberdatos.
- Validar el impacto del manual de funciones mediante el criterio de expertos.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

El tema propuesto será en beneficio para la empresa Liberdatos a partir del segundo semestre del año 2022 y generará impacto administrativo dentro de la organización, puesto que, al contar con un manual de funciones y adjunto el descriptivo de cargos por las competencias requeridas

por los líderes facilitará la búsqueda e incorporación de nuevo personal y así contribuirá a la empresa en ahorro de costos y tiempo, también con el manual de funciones generará no solo eficiencia organizacional sino también servirá de guía, apoyo u orientación para los actuales y futuros colaboradores permitiéndoles adoptar como un forma de adaptación en su ingreso y posteriormente acoplarlo para desempeñarse adecuadamente su cargo siendo eficientes y eficaces, además será referente para la vinculación con la sociedad porque los resultados y/o mejoras se verán reflejados en la satisfacción de los clientes, además esta investigación será de utilidad para otras empresa del mismo o diferente giro de actividad.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Las empresas con el transcurso de los años han incorporado en sus planificaciones varias herramientas de gestión, pero no consideran herramientas básicas como el manual de funciones, el documento mencionado es parte importante en cada una de las actividades de gestión del talento humano dentro de una organización.

Pocas son las organizaciones o instituciones que se enfocan en su crecimiento organizacional interno y externo según la autora Navarrete Ocaña (2021) por eso, recomienda que como parte de un prometedor desarrollo hay que considerar la gestión por competencias ante selección de nuevos talentos para que contribuyan y generen un correcto desempeño laboral. Respecto al criterio de la autora, una selección no solo se basa en formación, edad y experiencia, también va más allá en cuanto a competencias específicas que la empresa considera como base para formar parte de esta.

Los investigadores Cogollo Tenorio et al. (2021) consideran que los manuales de funciones son importantes para toda organización ya sea pequeña, mediana o grande, mediante este documento no solo se conoce sobre relación hacia un talento, sino como ese talento aportará para la empresa y que esté enfocado en eso, es decir, que su eficiencia conlleve al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a los autores Alvarado Peña & Matías Zambrano (2020) en su investigación sobre el manual de función de una empresa en la ciudad de Guayaquil, consideran que es de vital

importancia para poder llevar a cabo eficientemente las actividades de las empresas, su base para la realización de la investigación fue la ineficiencia laboral por carecer de esta información o documento, consideran que al tener un manual de funciones contribuyen al crecimiento y desarrollo exitoso de la organización, a su vez se integra en todas las áreas funcionales con el propósito de mejorar el desempeño organizacional.

En relación a la investigación realizada por Bautista Coello et al. (2020) sobre el desempeño laboral desde una perspectiva teórica mencionan que se basa sobre conductas o acciones que realizan los colaboradores de acuerdo al saber de sus funciones y los autores mencionan que está basado en el descriptivo de cargos como se comprendía a principios del siglo XX, es decir, consideran que las acciones generan valor y resultados (relacionando su comportamiento), el desempeño laboral debe estar enfocado en desarrollar la efectividad de los colaboradores y se lo puede aplicar a cualquier sector laboral, puesto que, el desempeño afecta de manera positiva o negativa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la empresa.

Para Forgett Moreira & Maruri Bajaña (2020) el diseñar el manual funciones basado en competencias es relevante porque se puede emplear en la mayoría de los subsistemas de gestión del talento humano y detectar falencias antes, durante y después de la contratación del personal, además que se debe contar con personal calificado para el área de recursos humanos y a su vez con el documento mencionado aportaría para una mejor organización en la empresa. La problemática de la empresa en el tiempo de estudio fue que esta no realizaba de manera correcta la selección y contratación de personal, lo que dificulta al talento humano proyectar el crecimiento profesional, llegaron a formar parte de la empresa sin conocer su posición en la estructura organizativa, además de futuras capacitaciones, desconocían las funciones a realizar de acuerdo a su cargo y tenían conflictos intrínsecos.

La principal gestión para Nárvaez Mosquera (2019) en su investigación fue recolectar la información sobre los requerimientos de la empresa para realizar el manual de funciones y en base al análisis proponer posibles soluciones a la problemática. Los líderes acogieron de manera positiva el manual de funciones y diseño de perfiles porque consideran que son útiles y acertados para facilitar la operación de cada departamento. La investigadora hace énfasis en utilizar el documento en todos los subsistemas de gestión de talento humano, empezando por el subsistema de reclutamiento y selección que asegura de primera instancia seleccionar el personal más idóneo para cubrir el cargo e ir avanzando de manera adecuada con los otros

subsistemas y paulatinamente ir cambiando de manera positiva la estructura organizativa y de gestión del talento humano.

La investigación realizada por Chávez Cotrina (2019) fue enfocada en el rendimiento de los colaboradores de la empresa Gredos Perú SAC por carecer del manual de funciones, esta organización tiene una estructura organizacional incipiente, cada área tiene un jefe pero carece de competencias específicas del cargo y además realizan funciones en general, carecen de autoridad y la capacidad para la toma de decisiones es baja, no tienen definidas sus funciones y al carecer de una línea de mando en cada área las consultas la realizan directamente con el gerente aunque exista un jefe por cada área, estas falencias retrasan actividades, operatividad y productividad, por tal motivo, el autor planteó su tema de investigación.

Para la investigadora García Villalva (2019) el desempeño laboral está relacionado directamente con la gestión del talento humano, el cual puede influir positiva o negativamente en los colaboradores, la autora realizó investigación de campo enfocado en determinar las necesidades de la organización y poder realizar la propuesta de mejora que involucra a los subsistemas de gestión.

La investigación sobre la elaboración de un manual de funciones para la empresa constructora vic realizada por Franco Yáñez & Vergara Encalada (2019) fue enfocada en los instrumentos entrevista y encuesta, como resultado de su investigación concluyeron que la gestión de talento humano de la empresa no establecieron funciones específicas a cada cargo por lo que generó falencias en cuanto a responsabilidades, a su vez generó desmotivación y pudo afectar indirectamente en la productividad de la empresa, por tal motivo, es importante contar con este documento como respaldo para la incorporación de nuevos talentos y poder ir brindando desde el inicio una aceptable adaptación al cargo y a su vez a la empresa, fomentando un buen desempeño laboral en cada colaborador y evitar conflictos internos por duplicidad de funciones.

La autora Peña Cano (2019) explica que el diseñar y elaborar manuales funcionales y prácticos permitirán tener una clara asignación de funciones y responsabilidades a cada puesto de trabajo, ayudando a evitar la multitarea y mejorando el tiempo de trabajo.

La conclusión de Chóez García & Torres Morante (2019) de acuerdo a su investigación con tema diseño de manual de funciones para la empresa Importcruz S. A., acuerdan que la parte de talento humano es responsable de la coordinación y cumplimiento adecuado de las funciones de cada cargo, y al no existir el manual de funciones los problemas de la empresa de estudio fueron incumplimiento, duplicidad y atrasos de funciones, debido a eso, fue motivo para la realización del documento que aportará en la mejora paulatina de las inconsistencias detectadas en la investigación.

Para Viera Encalada (2019) la implementación de manuales organizacionales, funcionales y reglamentos internos contribuirán a la organización integral de la empresa y permitirá implementar lineamientos en términos de comportamiento y eficiencia. El desempeño de trabajo de cada empleado está relacionado con la efectividad de la estructura de la compañía.

La investigación proporcionada por los autores Febre Perez & Vera Guivar (2019) el manual de funciones brinda beneficios, permite solidificar la empresa, en cuanto a tener trabajadores más eficientes y productivos, permite generar ingresos para la empresa y a su vez directamente a los que dependen de esta, este documento no debe considerarse algo obligatorio, sino todo lo contrario, como un plus para establecer una mejor estructura organizativa, empezando por establecer las funciones de cada cargo que será parte de la empresa.

El autor Falcón Niño (2019) establece que el manual de funciones es un documento de carácter técnico independientemente del cargo del colaborador y del tipo de empresa pública o privada, concluye en base a su investigación que este documento incide en el desempeño laboral de los trabajadores al desconocer sus funciones y responsabilidades, por lo que, debió implementarse de manera rápida en la empresa de estudio.

La investigación realizada por Maraza Yucra (2018) respecto al desempeño laboral es de nivel descriptivo con la finalidad de describir las variables propuestas en su investigación, las cuales no fueron manipuladas y debido a que el número de colaboradores no fue extenso aplicó el instrumento a todo el personal. El instrumento de recolección de información la realizó con escala de Likert y para la representación de tablas o gráficas utilizó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para la comprobación de hipótesis utilizó la prueba de Rho de Sperman, de acuerdo a la hipótesis formulada encontró relaciones significativas las cuales

resaltan la relación entre el manual de funciones y el desempeño laboral, con los resultados realizó recomendaciones en base a los porcentajes que lo requieran.

El clima laboral también se ve afectado por la carencia del manual de funciones según la investigación realizada por Rodríguez Montenegro (2018), su criterio fue sobre las funciones de la empresa Fundry Metal, el autor mientras realizaba la revisión documental, manifestó que la empresa después de 30 años recién implementaron documentos de gestión de talento humano para la contribución en el comportamiento laboral, considerando como base el desenvolvimiento de sus actividades, el aporte de la investigación fue orden administrativo y poco a poco mejor de los procesos de la empresa.

Los autores Albán Calle & Lavanda Rosero (2018) para la investigación hacia el diseño de un Manual de Funciones y Descripción de Cargos para beneficio de el jardín & guardería Sueños Dorados utilizaron los instrumentos entrevista y encuesta para validar la información y aclara o definir cuales son las funciones, responsabilidades, competencias de cada cargo relacionado con la productividad laboral, recalcan que el documento no solo es una herramienta básica, sino que forma parte en los procesos de selección considera muy relevante para el talento humano.

1.2. Proceso investigativo metodológico

El marco metodológico para Azuero Azuero (2019) en el desarrollo de la investigación es para permitir la comprobación de hipótesis mediante conceptos teóricos generalmente útiles con el fin de reconstruir datos, es decir, enumerar cada aspecto seleccionado para desarrollar en el proyecto de investigación por medio de herramientas teórico-prácticas para la solución del problema de estudio.

1.2.1. Tipo de Investigación

Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativa y cuantitativa, sin manipulación de las variables, es decir, no experimental, cualitativa con la finalidad de obtener información que

contribuya a la comprensión del tema de estudio, y cuantitativa para la medición estadística y para su interpretación.

Nivel de la investigación

La investigación es de nivel exploratorio con propósito de recabar información relevante e identificar la realidad de manejo del manual de funciones en la empresa, con una profundidad de tipo descriptiva para detallar las características sobre el grupo de estudio, asimismo es de nivel correlacional para determinar la relación sobre la influencia de la carencia del manual de funciones respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa y con profundidad explicativa para expresar el porqué de la importancia del manual de funciones.

Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación en base a la obtención de datos es investigación bibliográfica porque su base es recabar información fundamental relacionada al tema de estudio, también se aplicará investigación de campo para profundizar la realidad del grupo de estudio y comprender los eventos o fenómenos que ocurran durante la exploración.

Método de la investigación

El presente trabajo investigativo por ser de enfoque mixto se utilizó el método inductivo y deductivo, es decir, para obtener conclusiones sobre temas relacionados al tema de estudio y para plantear conclusiones sobre los resultados del análisis de la información de la investigación.

1.2.2. Población y muestra

La población de la empresa es de 22 colaboradores y debido al número de colaboradores no se aplicó el cálculo de la muestra, por lo que, se aplicó las técnicas de recolección de información todos los miembros de la organización, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- Gerencia general: 1 persona

- Administración general: 1 persona
- Asistente administrativa: 1 persona
- Asesoría Jurídica: 1 persona
- Técnicos: 10 personas
- Contabilidad y bodega: 3 personas
- Comercial: 2 personas
- Servicios generales: 1 persona
- T.T.H.H.: 1 persona
- Proyectos: 1 persona

1.2.3. Variables de estudio o hipótesis

Hipótesis

H_0 El manual de funciones NO incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos.

H_a El manual de funciones SI incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos.

Operacionalización de variables

La operacionalización de variables según los autores Bauce et al. (2018) surge a partir del planteamiento del problema de estudio y posteriormente, estas, se define en el marco teórico para comprender la complejidad o significancia en la investigación, puesto que, una variable por sí sola no permite recabar la información necesaria y mediante la operacionalización de la variable desde su definición conceptual se desglosan o derivan variables más concretas que permiten medir y observar más explícitamente el fenómeno de estudio.

Avalos (como se citó en Espinoza Freire, 2019, p. 173) en lo que respecta a la variable de estudio, “Operacionalizar una variable, es definir claramente la manera como se observará y medirá cada característica del estudio”, es decir, cita como van a ser tratadas las variables de estudio desde su concepto a la escala o medición del instrumento.

Definición conceptual

Variable independiente: Manual de funciones (ver anexo 5)

Documento en el que se describen las funciones, formación, responsabilidades, obligaciones, programas u otros detalles de un puesto de trabajo, contribuye como guía y orientación para los actuales y nuevos talentos de la empresa a través de los subsistemas de gestión de talento humano.

Variable dependiente: Desempeño laboral (ver anexo 6)

Se puede definir como el comportamiento o conducta de una persona en base al cumplimiento de sus funciones o acciones como contribución para el desarrollo de una organización, este puede ser medible a través de las competencias personales y laborales.

Figura 1
Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE INDEPENDIENTE: MANUAL DE FUNCIONES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
MANUAL DE FUNCIONES	Documentos en el que se describen las funciones, formación, responsabilidades, obligaciones, prohibiciones u otros detalles de un puesto de trabajo, contribuye como guía, apoyo u orientación para los actuales y nuevos talentos de la empresa a través de los subsistemas de gestión de talento humano.	FUNCIONES	INDUCCIÓN DE CARGO	1	ENCUESTA ESCALA DE LIKERT
			IMPORTANCIA DEL CARGO	2	
			IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	3	
			FUNCIONES ESPECÍFICAS	4	
			DUPLICIDAD DE FUNCIONES	5	
			LIMITACIONES DE SU CARGO	6	
			SOBRECARGA LABORAL	7	
			MANEJO DEL CARGO	8	
			DESEMPEÑO	9	
		FORMACIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	10	
			EXPERIENCIA	11	
			CAPACITACIÓN	12	
		RESPONSABILIDADES	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	13	
			ORGANIGRAMA	14	
			RECURSOS	15	
			INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	16	
		OBLIGACIONES	JORNADA	17	
			CADENA DE MANDO	18	
			SEGURIDAD	19	
			COMPROMISO INSTITUCIONAL	20	
			CONFIDENCIALIDAD	21	
		PROHIBICIONES	ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	22	
			ASISTENCIA	23	
			CESE	24	
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL	Se puede definir como el comportamiento o conducta de una persona en base al cumplimiento de sus funciones o acciones como contribución para el desarrollo de una organización, este puede ser medible a través de las competencias personales y laborales.	COMPETENCIAS PERSONALES	ATENCIÓN AL DETALLE	1	ENCUESTA ESCALA DE LIKERT
			FLEXIBILIDAD	2	
			CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	3	
			GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	
			LIDERAZGO	5	
			COMUNICACIÓN EFECTIVA	6	
			INTELIGENCIA EMOCIONAL	7	
			RELACIONES INTRAPERSONALES	8	
		COMPETENCIAS LABORALES	TRABAJO EN EQUIPO	9	
			TOMA DE DECISIONES	10	
			ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE	11	
			TRABAJO BAJO PRESIÓN	12	
			MANEJO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	13	
			PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	14	
			RELACIONES INTERPERSONALES	15	

Fuente: Elaboración propia.

1.2.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas permitieron obtener información y fueron relevantes para conocer la situación de la empresa ante la carencia del manual de funciones, además de identificar las características y elementos particulares para el diseño del mismo y que influyen en el rendimiento laboral.

El trabajo de estudio por ser investigación bibliográfica se aplicó como instrumento un cuadro comparativo sobre datos externos consultados y relacionados con el tema de investigación y/o variables de estudio, con criterios de búsqueda posteriormente establecidos.

De acuerdo con González Díaz & Serrano Polo (2018) la entrevista es una técnica utilizada para la investigación cualitativa que permite obtener argumentación en base al tema de estudio de una forma espontánea y continua, es decir, una conversación más abierta para poder obtener información relevante y asertivas sobre datos básicos, funciones, relaciones laborales, etc., permitiendo obtener respuesta a las interrogantes sobre el tema de estudio.

El instrumento con enfoque cuantitativo, la encuesta de acuerdo con los investigadores López Roldán & Fachelli (2021) es un instrumento utilizado para recopilar información, considerado un documento que se puede adaptar con un amplio conjunto de preguntas de tipo abiertas y/o cerradas.

Para Question Pro (s.f., párr. 8) la encuesta “es la recopilación de información para después analizarla”.

La validación de la información recolectada con escala de Likert se representó por medio de tablas y figuras permitiendo analizar la situación lo más real posible de la empresa, orientadas directamente con el tema de estudio para la empresa Liberdatos.

La información recolectada fue tabulada mediante el software SPSS v.25 y Microsoft Office Excel, para validar la confiabilidad del instrumento de la encuesta, se aplicó el coeficiente de Cronbach (ver anexo 7 y 8), la interpretación de los resultados fue representados por tablas y figuras por estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para la verificación de

hipótesis se aplicó estadística paramétrica la prueba de Correlación de Pearson considerando un valor de p menor a 0.05 para el rechazo de la H_0 .

Para la recolección de información se consideraron factores como los recursos disponibles de la organización, sobre todo la cooperación y participación de las personas bajo autorización del representante legal de la empresa Liberdatos.

1.3. Análisis de resultados

Interpretación de la información de las fuentes bibliográficas

Con la información recopilada sobre de fuentes primarias y secundarias, se realizó un cuadro comparativo (ver anexo 1) sobre la bibliografía externa consultada. Los criterios o filtros de selección para las fuentes de información fueron:

- Base de datos bibliográficas e indexadas: google académico, scielo, lilacs y redalyc.
- Rango de años de publicación desde 2017 hasta el 2021.
- Referencias nacionales e internacionales relacionadas al objeto de estudio y/o variables propuestas.

Los datos bibliográficos aportaron conocimiento relevante sobre el tema de investigación, relación con la problemática y también con las variables de estudio, las cuales son la base y motivación para la realización de la propuesta.

Interpretación de la información por el instrumento la entrevista

A través de este instrumento, se entrevistó a la gerente de la empresa Liberdatos (anexo 2) y al responsable principal de cada departamento (anexo 3 y 4) para conocer datos importantes en lo que respecta a la incorporación de un nuevo talento, planificación en base a sus actividades, conocimiento sobre las competencias, su punto de vista sobre factores que inciden en el desempeño laboral, si han evaluado su desempeño entre otros aspectos.

Las entrevistas no fueron guiadas ni dirigidas, se realizaron de manera espontánea con pregunta abiertas que permitieron que sea una conversación fluida y directa, con preguntas planificadas en búsqueda de información referente el tema de estudio.

Con las entrevistas, se determinó que la forma de convocatoria a nuevas vacantes lo realizan por reclutamiento 2.0 o reclutamiento social, se cita al aspirante, se revisa la carpeta y se selecciona a quién tiene más años de experiencia, no aplican un filtro de reclutamiento y selección por competencias. De acuerdo al criterio mencionado, se puede considerar que los colaboradores no realizan el trabajo en base a competencias generales o específicas del cargo y que al no realizar la inducción trae consigo desconocimiento sobre perfil del cargo que afectaría el desempeño laboral.

También se confirmó que la empresa no cuenta un manual de funciones, no cuentan con algún documento donde estén definidas las funciones específicas para cada cargo. Además, que para la incorporación de nuevo personal no considera aspectos importantes para el cargo, solo lo enfocan en base a la experiencia, mas no consideran competencias personales o laborales para el puesto o cargo, por eso, al final de la entrevista se explicó y detalló la importancia o significado del documento en las organizaciones, la gerente aprobó el diseño del documento partiendo desde el concepto de la gestión de talento humano, continuando con el organigrama estructural provisto por el departamento de TTHH y todo el proceso que conlleve al diseño del manual de funciones

Los problemas identificados durante y posterior a la entrevista es la carencia del manual de funciones, que trajo consigo baja motivación por actividades monótonas, duplicidad de funciones, además que no existe una adecuada planificación y organización antes de realizar las actividades, rotación de personal por la falta de personal y por no existir un adecuado control de las áreas de trabajo, la empresa no realiza control o evaluaciones sobre el desempeño, incluso ha habido clientes insatisfechos con el trabajo realizado o servicios brindados por algunos colaboradores ya sea por servicio al cliente o por servicio técnico.

Análisis de la información por el instrumento la encuesta

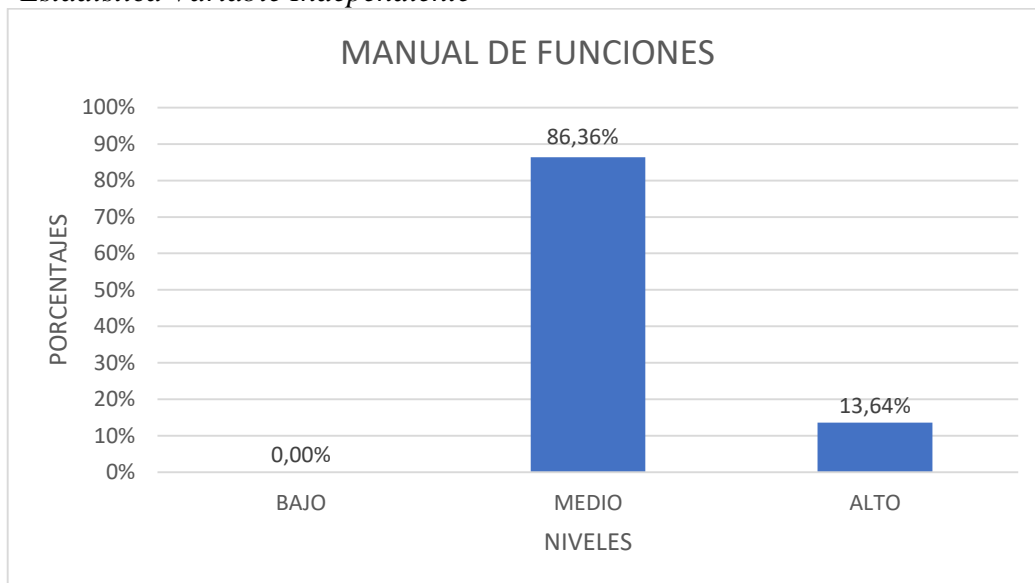
Análisis 1: Nivel de aplicación del manual de funciones para los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 1
Distribución de niveles Variable Independiente

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0,00%
MEDIO	19	86,36%
ALTO	3	13,64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2
Estadística Variable Independiente



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: Respecto a la tabla 1 y la figura 2 se indica la valoración en frecuencia absoluta y relativa en base a la variable independiente manual de funciones, se obtuvo un 86,36% en el nivel medio respecto a la utilización del manual de funciones en la empresa, y solo un 13,64% de nivel alto considera la aplicación del manual de funciones.

Interpretación: Los resultados de la encuesta genera incertidumbre sobre conocimiento sobre la estructura principal de un manual de funciones, es decir, los colaboradores no avanzan ni retroceden, se mantienen en un nivel intermedio sobre la aplicación de forma correcta del manual de funciones, por lo tanto, debe tomarse atención a la variable

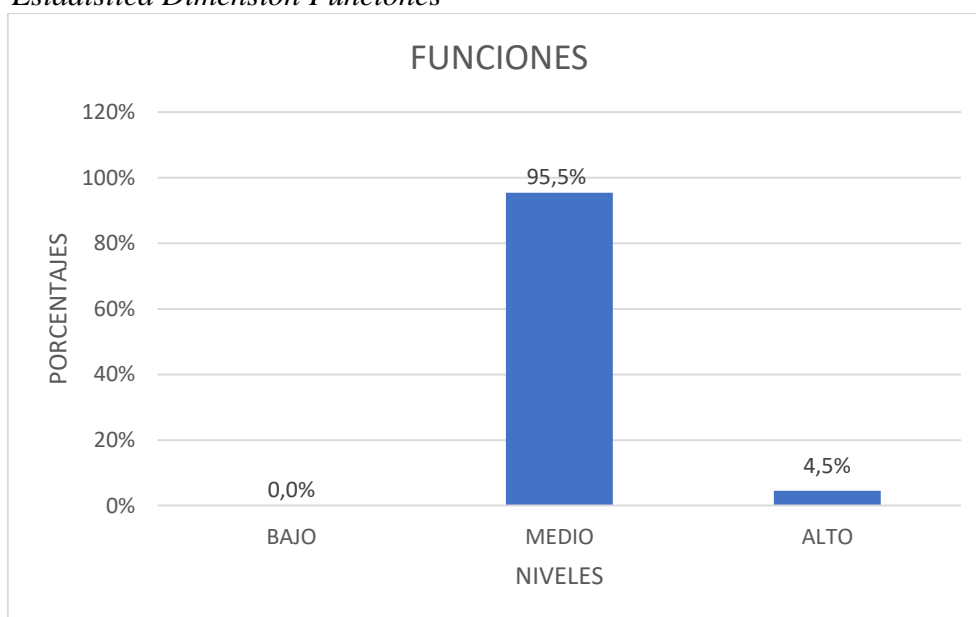
Análisis 2: Nivel de funciones de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 2
Distribución de niveles Dimensión Funciones

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0%
MEDIO	21	95,5%
ALTO	1	4,5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3
Estadística Dimensión Funciones



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: En la tabla 2 y figura 3 se puede apreciar que hay un nivel medio en cuanto al desenvolvimiento de las funciones, de sus funciones o si estas están correctamente direccionadas a su cargo y un 4,5% de los colaboradores considera que los niveles de cumplimiento de sus funciones están enfocadas al cargo que desempeñan.

Interpretación: Respecto a los resultados indica que requiere atención, puesto que, más del 50% se encuentra en un nivel medio respecto al cumplimiento de sus funciones, esto genera dudas o incertidumbre en cuanto al desenvolvimiento adecuado de las funciones.

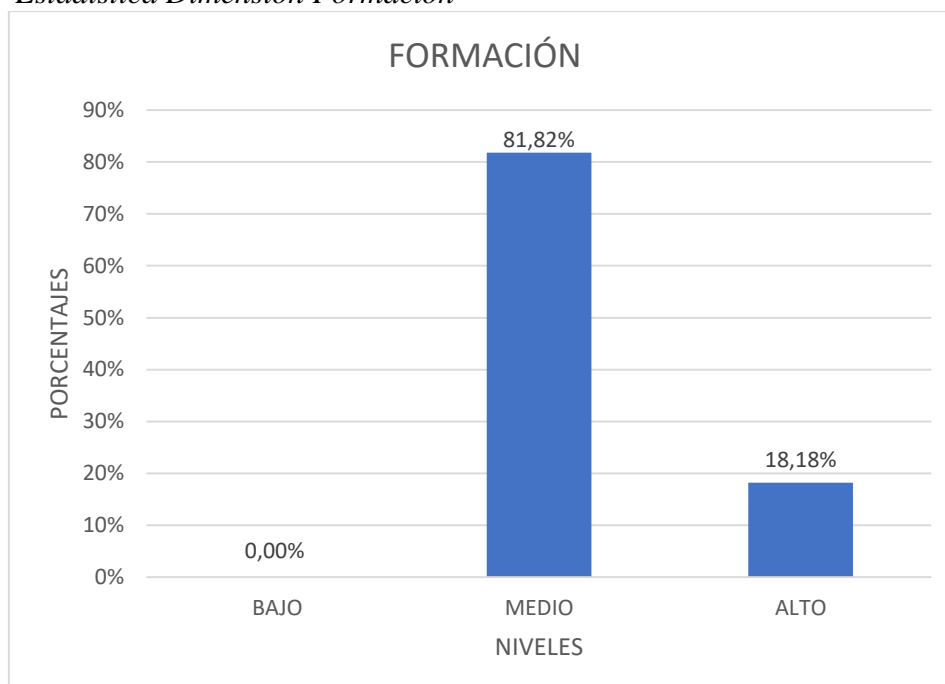
Análisis 3: Nivel de formación de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 3
Distribución de niveles Dimensión Formación

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0,00%
MEDIO	18	81,82%
ALTO	4	18,18%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4
Estadística Dimensión Formación



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: La tabla 3 y la figura 4 respecto a la encuesta realizada, un 81,82% se encuentra en el nivel bajo sobre la formación requerida para el cargo, un nivel medio corresponde a 18,18% y no hay nivel alto.

Interpretación: Debido a los porcentajes obtenidos se recomienda una atención inmediata para mejorar los niveles de esta dimensión, puesto que, existe un bajo porcentaje de nivel alto sobre los conocimientos necesarios basados en una formación requerida para el cargo.

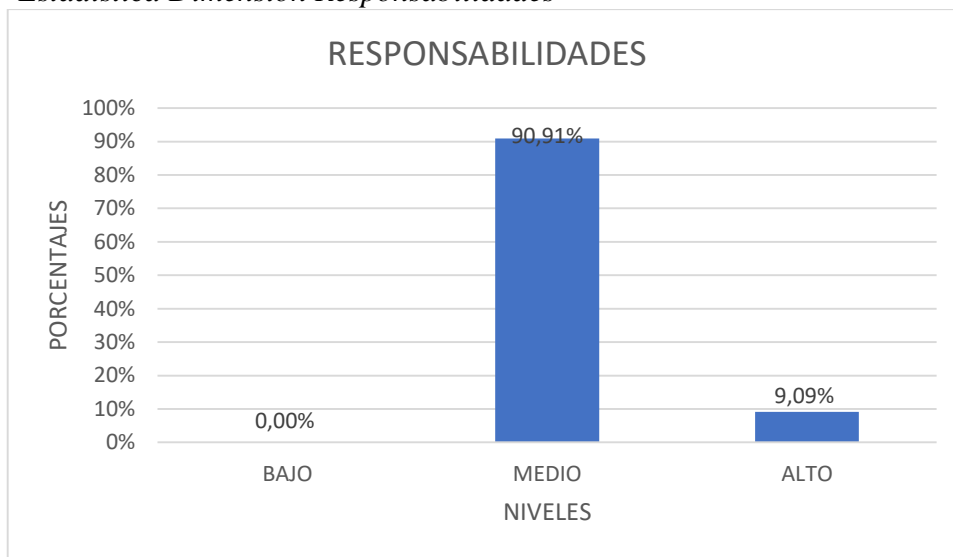
Análisis 4: Nivel de responsabilidades de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 4
Distribución de niveles Dimensión Responsabilidades

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0,00%
MEDIO	20	90,91%
ALTO	2	9,09%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5
Estadística Dimensión Responsabilidades



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: De acuerdo a la tabla 4 y figura 5, las responsabilidades de los colaboradores la mayor parte se ubican en el nivel medio con un 90,91%, un 9,09% se ubican en nivel alto, es decir, el porcentaje indicado considera cumplir las sus responsabilidades a su cargo.

Interpretación: El nivel medio tiene el mayor porcentaje respecto a las responsabilidades de los trabajadores, el valor genera preocupación o desconfianza para la empresa, requiere atención puesto que el cargo requiere compromiso relacionado con el cumplimiento de sus responsabilidades.

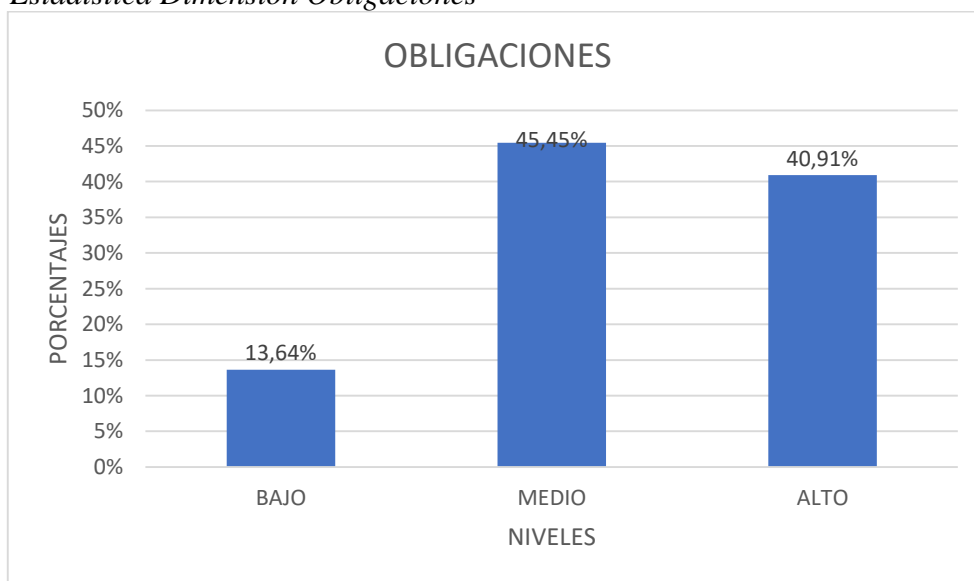
Análisis 5: Nivel de obligaciones de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 5
Distribución de niveles Dimensión Obligaciones

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	3	13,64%
MEDIO	10	45,45%
ALTO	9	40,91%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6
Estadística Dimensión Obligaciones



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: En base a la tabla 5 y figura 6 respecto a las obligaciones de los colaboradores en el nivel medio existe un 45,45% de nivel de cumplimiento de sus obligaciones y un 40,91% en nivel alto.

Interpretación: Respecto a la dimensión obligaciones existen un alto porcentaje sobre concientizar como importante las obligaciones referentes a su cargo, y un nivel medio con un porcentaje similar, es decir, respecto a esta dimensión existe mayor cumplimiento.

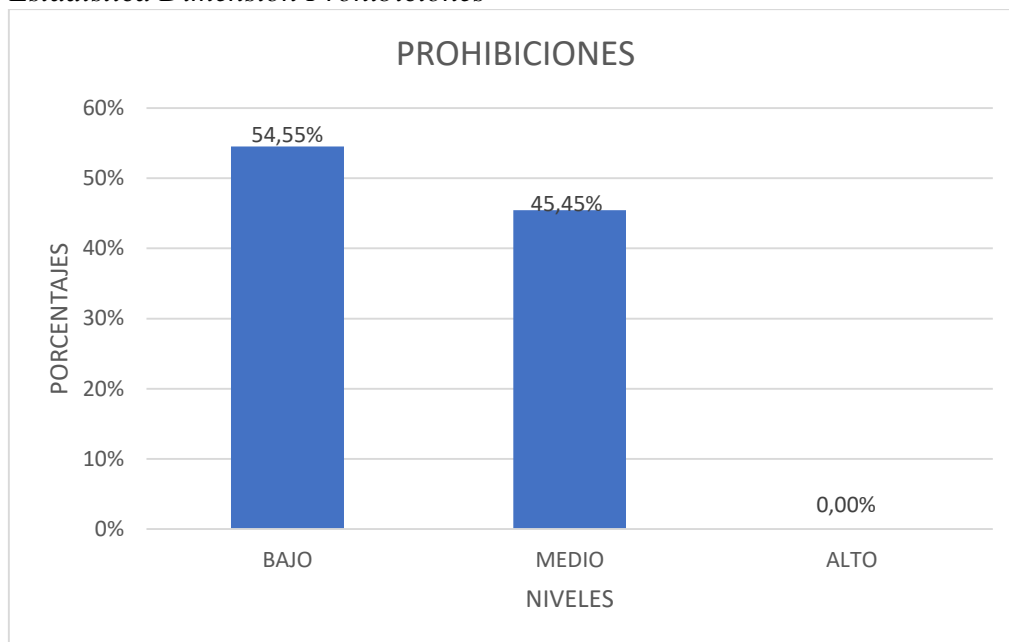
Análisis 6: Nivel de prohibiciones de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 6
Distribución de niveles Dimensión Prohibiciones

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	12	54,55%
MEDIO	10	45,45%
ALTO	0	0,00%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7
Estadística Dimensión Prohibiciones



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: De acuerdo a la tabla 6 y figura 7, un 54,55% en el nivel bajo consideran su participación como parte de los programas de la empresa, un 45,45% respondieron con actitud indiferente respecto a este tema y un nivel alto 0%.

Interpretación: Los valores obtenidos de esta dimensión son una desventaja o falencia por parte de la empresa sobre el incumplimiento o no aplicación de las prohibiciones de parte de los colaboradores

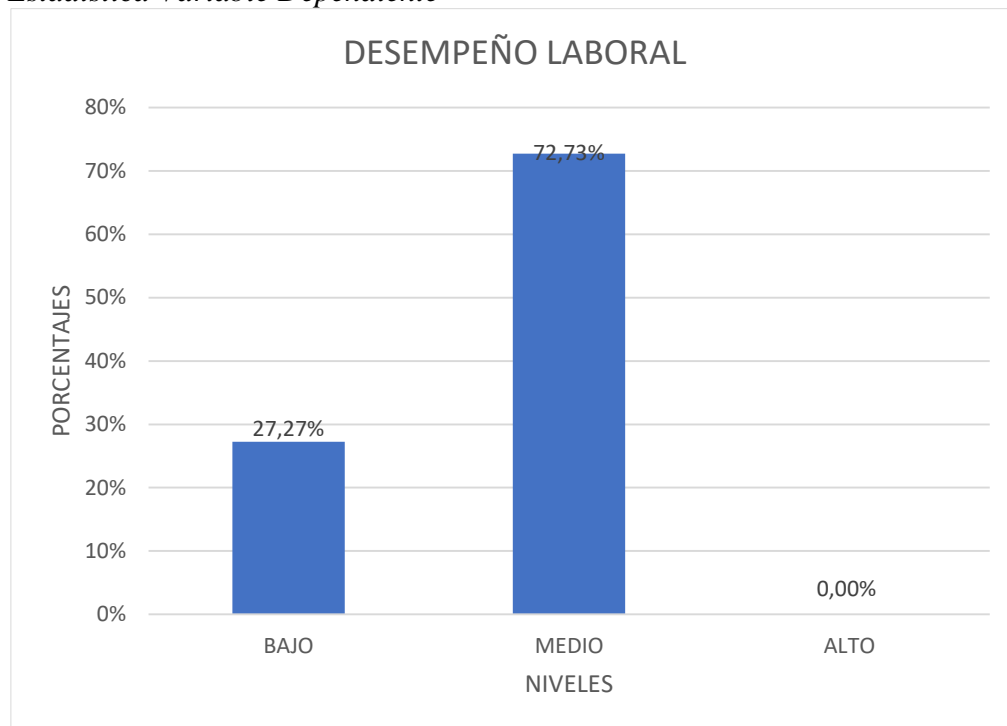
Análisis 7: Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 7
Distribución de niveles Variable Independiente

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	6	27,27%
MEDIO	16	72,73%
ALTO	0	0,00%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8
Estadística Variable Dependiente



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: La tabla 7 y figura 8 muestran el nivel desempeño laboral de los colaboradores de Liberdatos año 2022, un 27,27% con nivel bajo, lo que significa que existe debilidades por eso, la mayoría de los colaboradores no han logrado desempeñarse al 100% y un 72,73% se ubica con desempeño laboral nivel medio, que indica de igual manera requiere pronta atención.

Interpretación: En base a las respuestas de los colaboradores, los datos sobre la variable dependiente son medio y bajo, no existe un nivel alto de parte de los colaboradores que consideren el cumplimiento de un buen desempeño laboral.

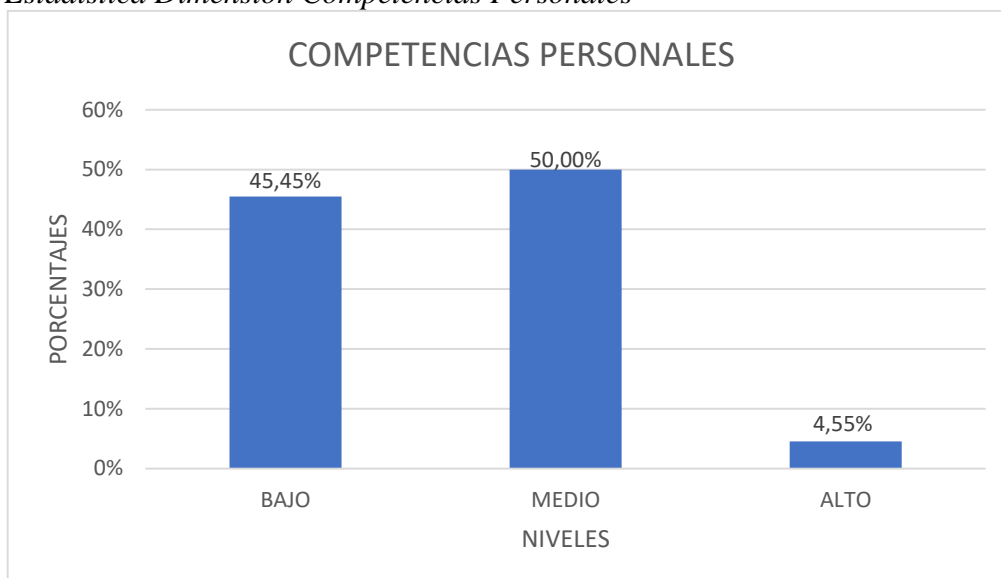
Análisis 8: Nivel de competencias personales de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 8
Distribución de niveles Dimensión Competencias Personales

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	10	45,45%
MEDIO	11	50,00%
ALTO	1	4,55%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9
Estadística Dimensión Competencias Personales



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: La tabla 8 y figura 9 respecto a las competencias personales muestra que un 45,45% en relación al cumplimiento de los requerimientos de la empresa se encuentran en el nivel bajo, un 50% tiene un nivel medio de cumplimiento de competencias personales y solo un 4,55% considera ubicarse en nivel alto en la empresa Liberdatos en el año 2022.

Interpretación: Respecto a los valores obtenidos indica que existe deficiencia en características personales necesarias por la empresa para el correcto desenvolvimiento de las funciones.

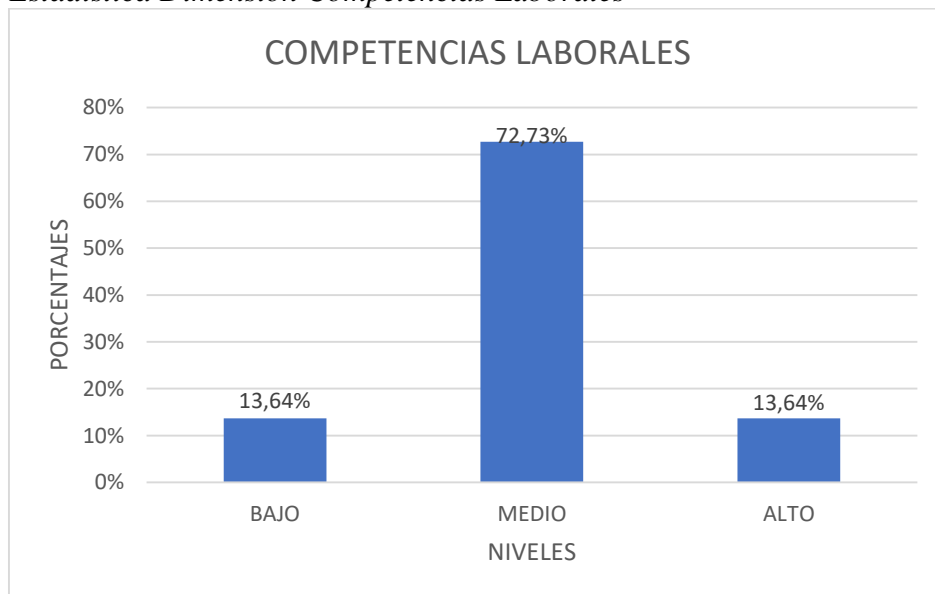
Análisis 9: Nivel de competencias laborales de los colaboradores de la empresa Liberdatos año 2022.

Tabla 9
Distribución de niveles Dimensión Competencias Laborales

NIVELES	COLABORADORES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	3	13,64%
MEDIO	16	72,73%
ALTO	3	13,64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10
Estadística Dimensión Competencias Laborales



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: De acuerdo a la tabla 9 y la figura 10 sobre el nivel de competencias laborales se obtuvo un 13,64 % de nivel bajo un porcentaje mínimo, un nivel medio por 72,73%, el nivel más elevado y un 13,64% indican un nivel alto.

Interpretación: Aunque existe un porcentaje mínimo sobre las competencias laborales se puede mejorar ese nivel mediante capacitaciones y sobre todo mejorar el nivel medio por su valor elevado enfocado en falencias sobre el cumplimiento o requerimientos que desea la empresa en los cargos sobre las competencias laborales.

Resumen de medidas estadísticas

Tabla 10

Resumen Medidas Estadísticas

Variabes	Promedio	Varianza	Desviación Estándar
VI: Descriptivo de cargos y manual de funciones	78,55	70,45	8,39
Dim1: Funciones	29,91	6,94	2,64
Dim2: Habilidades	6,32	1,27	1,13
Dim3: Obligaciones	13,45	2,93	1,71
Dim4: Responsabilidades	17,09	14,37	3,79
Dim5: Programa	7,59	5,68	2,38
VD: Desempeño Laboral	41,82	63,58	7,97
Dim1: Competencias personales	19,55	27,40	5,23
Dim2: Competencias laborales	22,27	15,16	3,89

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra las estadísticas de las variables en relación a los instrumentos utilizados, De acuerdo a la variable descriptivo de cargos y manual de funciones, el instrumento utilizado fue la encuesta y contó con 24 preguntas con escala numérica de Likert de 1 a 5 con un promedio de 78,55 puntos, con varianza de 70,45 y una desviación estándar o también conocida como dispersión de datos de 8,39. Esta variable estuvo desglosada en 5 dimensiones:

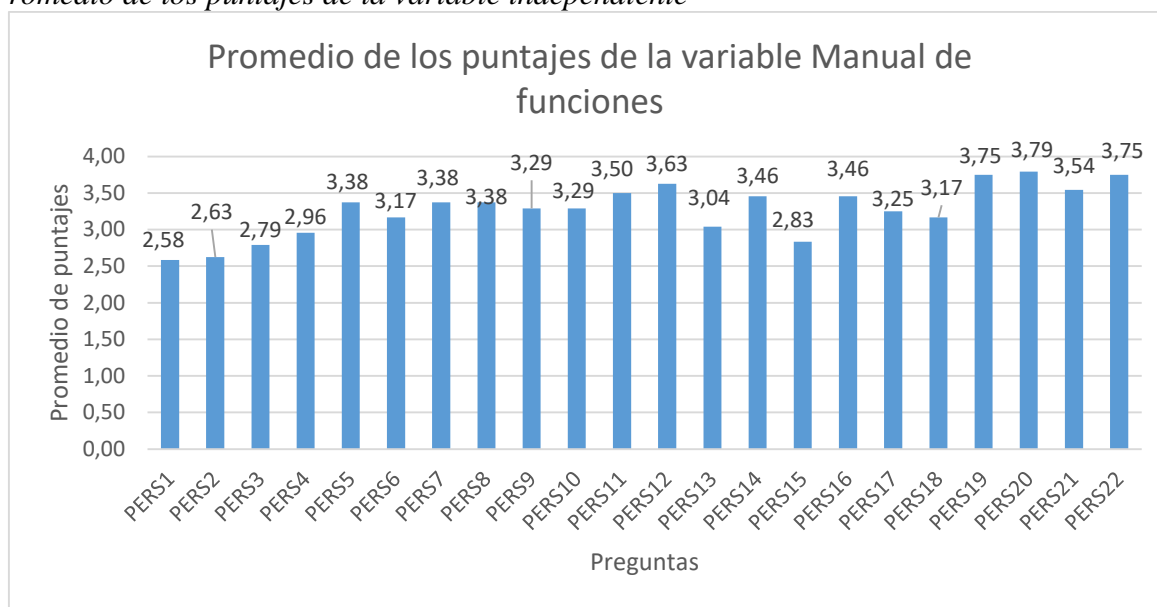
- La primera dimensión es Funciones conformada por 9 preguntas, su promedio fue 29,91; la varianza de 6,94 y una dispersión de datos de 2,64.
- La segunda dimensión es Habilidades conformada por 3 preguntas, su promedio fue 6,32; la varianza de 1,27 y una dispersión de datos de 1,13.
- La tercera dimensión es Responsabilidades conformada por 4 preguntas, su promedio fue 13,45; la varianza de 2,93 y una dispersión de datos de 1,71.
- La cuarta dimensión es Obligaciones conformada por 5 preguntas, su promedio fue 17,09; la varianza de 14,37 y una dispersión de datos de 2,38.
- La quinta dimensión es Programas conformada por 3 preguntas, su promedio fue 7,59; la varianza de 5,68 y una dispersión de datos de 2,38.

De acuerdo a la variable desempeño laboral, el instrumento utilizado fue la encuesta y contó con 15 preguntas con escala numérica de Likert de 1 a 5 con un promedio de 41,82 puntos, con varianza de 63,58 y una desviación estándar o también conocida como dispersión de datos de 7,97. Esta variable estuvo desglosada en 2 dimensiones:

- La primera dimensión es Competencias Personales conformada por 8 preguntas, su promedio fue 19,55; la varianza de 27,40 y una dispersión de datos de 5,23.
- La segunda dimensión es Competencias Laborales conformada por 7 preguntas, su promedio fue 22,27; la varianza de 15,16 y una dispersión de datos de 3,89.

Figura 11

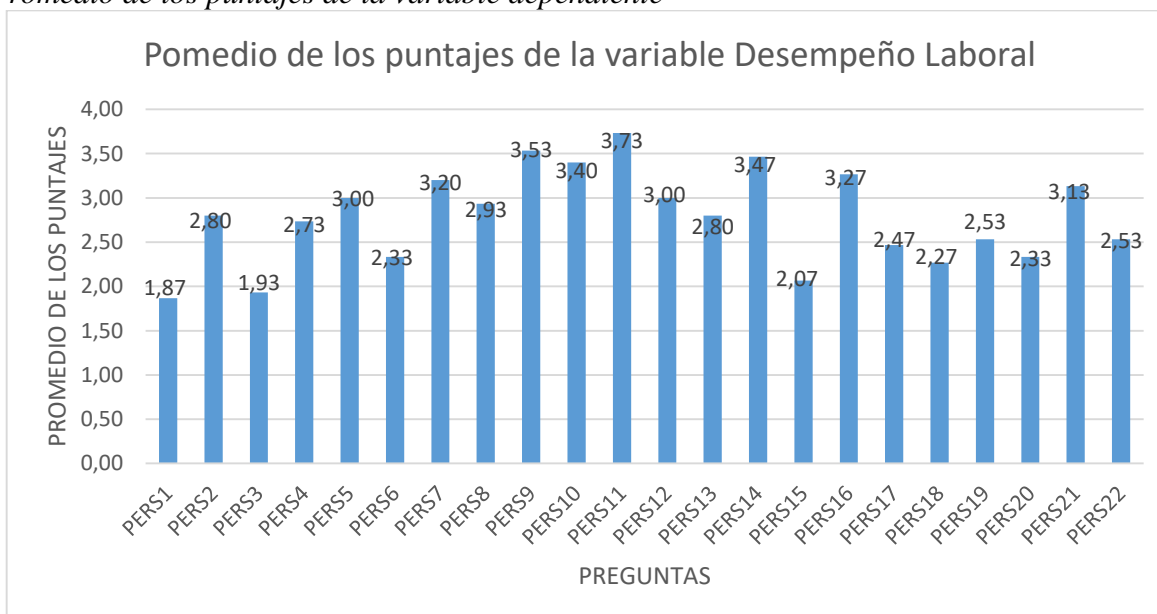
Promedio de los puntajes de la variable independiente



Nota: La figura muestra el promedio de las respuestas de los colaboradores respecto al manual de funciones. Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

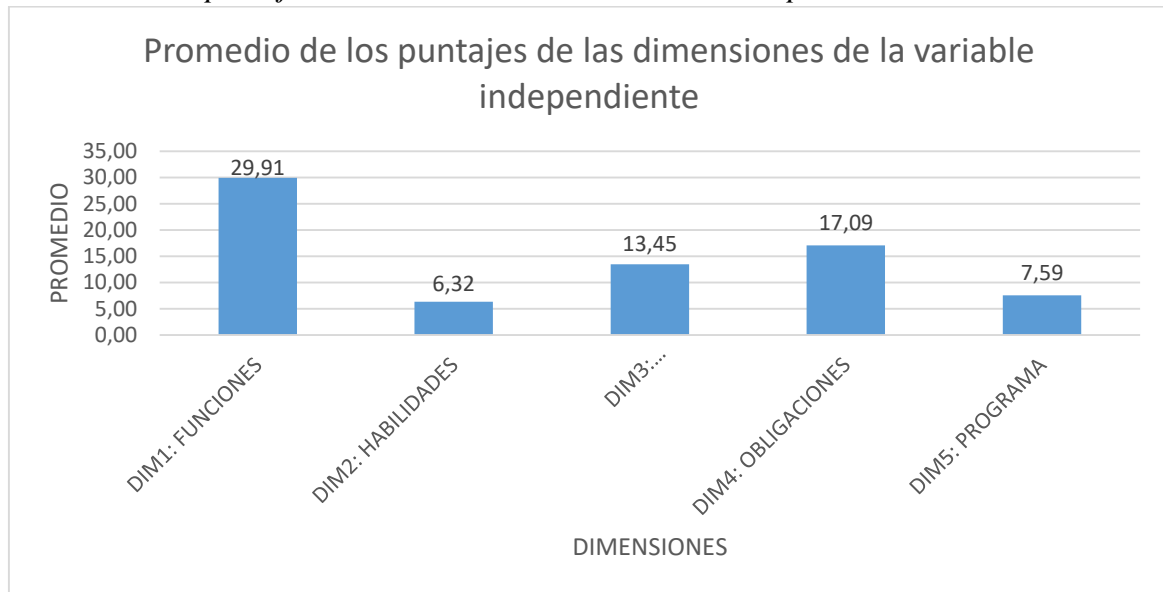
Promedio de los puntajes de la variable dependiente



Nota: La figura muestra el promedio de las respuestas de los colaboradores respecto a la variable Desempeño Laboral. Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

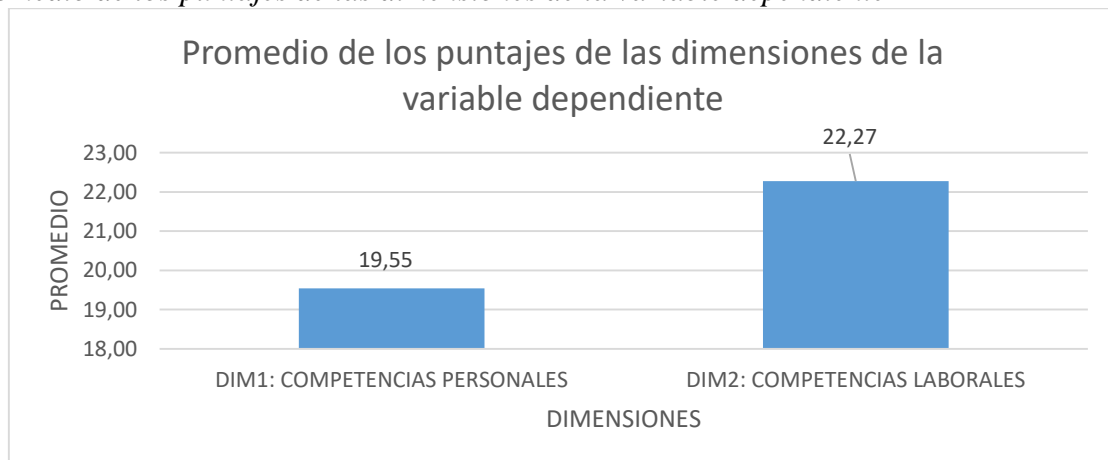
Promedio de los puntajes de las dimensiones de la variable dependiente



Nota: La figura muestra el promedio de las respuestas de los colaboradores respecto a las dimensiones de la variable independiente. Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Promedio de los puntajes de las dimensiones de la variable dependiente



Nota: La figura muestra el promedio de las respuestas de los colaboradores respecto a las dimensiones de la variable dependiente. Fuente: Elaboración propia.

Verificación del supuesto de normalidad

Planteamiento de la hipótesis para la normalidad

H_0 : Los datos tienen una distribución normal.

H_a : Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia

Confianza 95% y $\alpha = 5\% = 0,05$

Prueba estadística para la normalidad

“Para la prueba de normalidad se debe considerar para $n < 30$ la prueba Shapiro-Wilk y para $n \geq 30$ la prueba Kolmogorov-Smirnov” (INCADEM, 2020, 02:33).

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Significancia
VARIABLE DEPENDIENTE	0,975	22	0,818
VARIABLE INDEPENDIENTE	0,952	22	0,350

Nota: Prueba de normalidad SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia.

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza H_0 y se acepta H_a

Si $p \geq 0,05$ se acepta H_0 y se rechaza H_a

Interpretación: Los datos obtenidos muestra que p es mayor a 0,05 por lo tanto se acepta la H_0 , es decir los datos tienen una distribución normal, por lo cual, se utilizó la prueba estadística paramétrica para verificación de la hipótesis del problemas de investigación.

Verificación de hipótesis: Estadística paramétrica Correlación de Pearson

H_0 : El manual de funciones NO incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos.

H_a : El manual de funciones SI incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos.

Tabla 12
Correlación de variables

		Correlaciones	
		MANUAL DE FUNCIONES	DESEMPEÑO LABORAL
MANUAL DE FUNCIONES	Correlación de Pearson	1	0,436
	Sig. (bilateral)		0,042
	N	22	22
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,436	1
	Sig. (bilateral)	0,042	
	N	22	22

Nota: Datos ponderados desde software SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia.

Como el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se comprueba que, si existe correlación entre las variables de estudio, entre el manual de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Liberdatos.

Resultados: Luego de haber analizado los resultados los principales, estos están basados en la contextualización general del arte, justificación y principalmente sobre la información recolectada enfocada al tema de investigación, en la que destaca la carencia del manual de funciones en la empresa Liberdatos, con ello realizar el correspondiente diseño del manual de funciones documento entregable que está relacionados con los 4 primeros objetivos específicos analizar, definir, realizar y posterior la entrega del documento, además se contrastaron dos variables de estudio para establecer una correlación entre estas y posteriormente para finalizar el quinto objetivo con la validación del impacto de un manual de funciones sobre criterio de especialistas.

Al verificar la hipótesis planteada (ver tabla 12) mediante estadística paramétrica utilizando la correlación de coeficiente R de Pearson obteniendo un valor de significancia de 0,042 menor a 0,05 estableciendo una correlación de las variables del tema de estudio, existe una correlación entre la influencia de la carencia manual de funciones con el desempeño laboral, por lo que, basada en la hipótesis contrastada el diseño del manual de funciones contribuirá en varios aspectos de ámbito laboral relacionados con las competencias personales y laborales.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1.Fundamentos teóricos aplicados

La literatura y conceptos son parte importante como base para el desarrollo de los requerimientos o lineamientos que desee la empresa, de igual manera es parte fundamental para proyectar la propuesta y esta sea comprendida por los colaboradores de la empresa.

Gestión del talento humano

Los autores Bouzas Ortíz & Reyes Gaytán (2019) afirman que la teoría de la gestión de recursos humanos es un espacio teórico en el que el concepto de talento encaja y se vuelve parte (en el sentido más amplio) de una expresión agregada de cualquier actor con un fin productivo.

La gestión de talento humano viene ocurriendo hace muchos años atrás, de acuerdo a Bouzas Ortíz & Reyes Gaytán (2019), “La administración o gestión del talento humano se remonta de manera conceptual a 1780-1832” (p. 3).

Para los autores Bouzas Ortíz & Reyes Gaytán (2019) las funciones o subsistemas de gestión de recursos humanos, aunque estos son términos genéricos, se centran en las directrices o requisitos de la empresa y se implementan allí de forma individual, en lugar de ser parte de un grupo empresarial completo. Estas funciones son de carácter productivo porque sin una adecuada gestión se afecta el crecimiento de la empresa, ni de servicio ni de producto, para lograr sus objetivos.

Organigrama

El organigrama es importante para todos los colaboradores de la organización según Employer Branding (2020), se menciona que el organigrama es una representación visual ordenada de la estructura organizacional que conforma la entidad, es decir, permite la identificación de las cadenas de mando, cómo se agrupan las personas, área o departamento al que pertenecen y las relaciones jerárquicas y funcionales de los trabajadores.

Competencias profesionales

Según Tenecela Guerrero (2020) una de las últimas y más útiles herramientas para nuevos retos relacionados con el talento humano es la gestión por competencias, es decir, esta gestión no es sólo velar por que se realicen los trabajos, sino que también contribuye a las personas para que puedan desarrollar sus competencias y a su vez contribuyan con el crecimiento de la empresa.

De acuerdo con Forgett Moreira & Maruri Bajaña (2020) muchas ideas relacionadas con el comportamiento humano se han generado a partir del estudio del concepto de competencias, que definen la única manera de distinguir el potencial de cada persona como parte de una empresa, y su singularidad en la construcción y el desempeño de sus funciones, también pueden contribuir en gran medida a la productividad empresarial y al logro de objetivos, dando a las organizaciones una ventaja a competir en el mercado con otras organizaciones que aún no han implementado el proceso de gestión por competencias.

Desempeño Laboral

El individuo se manifiesta a través de su desempeño a nivel de tarea según Ramírez Gamboa (2017), es decir, el desempeño es el resultado de la preparación del individuo en términos de conocimientos, experiencia, habilidades y adaptabilidad al sistema de trabajo. Los colaboradores también demuestran respeto por los estándares y comportamientos establecidos por la empresa a través de su implementación.

Manual de funciones

De acuerdo con Ramos Huancani (2018) el manual de funciones puede deducirse, es como un instrumento importante en la administración, puesto que los manuales persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la empresa.

El propósito del manual de funciones es tener documentada la información importante de la empresa y a su vez al talento humano en referencia a sus cargos de lo que hace, cómo lo hace y por qué lo hace.

Para el investigador Moreira Pasmíño (2017) un manual funcional es un documento normativo que describe un puesto o una función específica del puesto cuyo propósito es proporcionar a

los colaboradores información sobre la función y su lugar en la estructura organizativa, su relación con otras áreas y facilitar la introducción y formación de nuevos trabajadores.

Descriptivo de cargos

El descriptivo de cargos es en beneficio tanto para la empresa como para los empleados, por lo tanto, para Iranzo Enguñados (2017) contribuye a los altos mandos en la designación de puestos, funciones y responsabilidades, para poder reducir duplicidad de funciones que es uno de los inconvenientes que se presentan en las empresas al no saber que se espera de un trabajador. Como beneficio para los trabajadores podrán estar encaminados hacia los objetivos de la empresa realizando de forma eficiente sus actividades.

El descriptivo de cargos como parte del manual de funciones contribuirá desde el proceso de selección y permitirá identificar lo que se requiere para el cargo.

Diccionario de competencias

Para la Universidad Carlos III Madrid (2019) el diccionario de competencias reúne diferentes habilidades para obtener buenos resultados, es decir, los elementos claves para contribuir al alto rendimiento.

2.2. Descripción de la propuesta

En base a los instrumentos para la recolección de información y respecto al análisis de los resultados para el diseño del manual de funciones obteniendo como resultado, que la carencia del manual de funciones incide en el desempeño laboral, la aprobación e implementación del documento aportará positivamente en el desarrollo de competencias de los colaboradores referentes a su cargo, permitiendo conocer que se espera de ellos y a su vez, enfocarse en los lineamientos u objetivos que tenga la empresa, por lo que, se consideraron como pilares fundamentales los siguientes elementos:

- Gestión de talento humano
- Organigrama
- Competencias personales y laborales

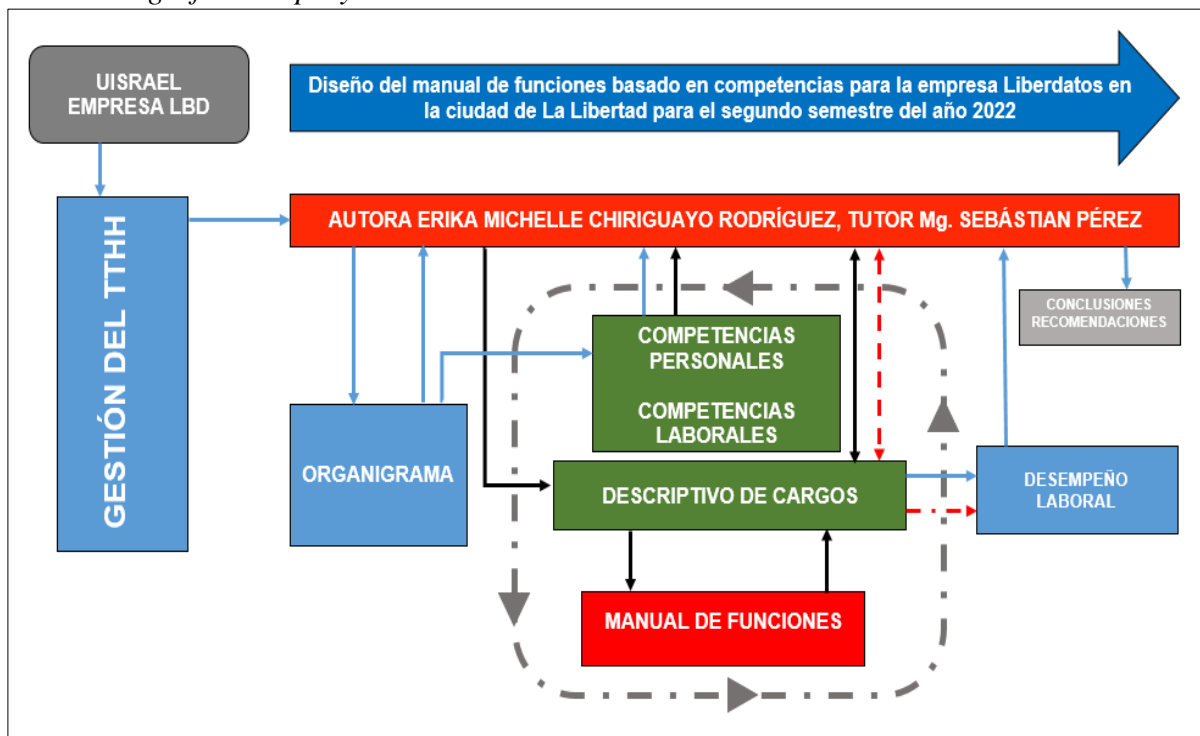
- Descriptivo de cargos
- Manual de funciones
- Desempeño laboral

El diseño del manual de funciones como la propuesta se presenta en el anexo 9.

a. Estructura general

Figura 15

Estructura gráfica del proyecto



Nota: Estructura gráfica del proyecto basado en Prince2 de Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores (2017). Fuente: Elaboración propia.

Los bloques del organizador gráfico de la figura 15 está basado en los siete procesos de gestión de proyectos por Prince2, pero en sí, la figura 15 muestra los elementos que se integraron para cumplir con el propósito y que conllevaron a la realización del proyecto (Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores, 2017).

b. Explicación del aporte

Con la estructura descriptiva presentada en la figura 15 se muestra los elementos relevantes que conllevaron a la realización del proyecto y contribuirán de manera positiva a los colaboradores de la empresa Liberdatos.

Conocer y comprender la gestión del talento humano es punto clave para una empresa, es importante saber la importancia y lo que conlleva en sí la gestión del talento humano puesto que, mediante estrategias de gestión se puedan establecer relaciones que sean proporcionales en el desarrollo del capital humano y los objetivos de la empresa. Asimismo, como parte de una estructura gráfica está el organigrama de la empresa, que si bien, se plasma por medio de bloques concatenados por líneas de flujo o secuencia, con la finalidad de establecer niveles de jerarquía interno y así conllevar a una mejor distribución de información y/o procesos.

Como parte del desarrollo o crecimiento de una empresa se debe contemplar los aliados que sean parte de esta y contribuyan a su éxito, es decir, el capital humano, este contendrá las competencias claves o bases para el desenvolvimiento propio de ellos y que a su vez estas cualidades beneficien interna y externamente a la organización, es decir, las competencias, estas permitirán a la empresa tener una base para su despeje hacia el éxito.

Con los puntos claves mencionados anteriormente aportaron información relevante para la realización del descriptivo de cargos, el cual fue dado respecto a la información proporcionada por los colaboradores de la empresa a través de los instrumentos aplicados y profundizado con investigación bibliográfica. Con el formato del descriptivo de cargo se llevó a cabo englobar toda la información de la empresa para el diseño del manual de funciones y este a su vez, formalizarlo para su posterior implementación a partir del segundo semestre del año 2022 y contribuirá a la organización enfocando en el desempeño laboral con miras de aportes positivos hacia el futuro.

c. Estrategias y/o técnicas

El presente proyecto está enfocado en el diseño del manual de funciones para la empresa Liberdatos para el segundo semestre del año 2022, a partir de ese periodo de tiempo la empresa podrá implementarlo en el sistema de gestión de talento humano, la realización se basó en las siguientes fases:

Tabla 13*Fases para el diseño del manual de funciones*

FASES CUMPLIDAS			
FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Socialización	Reunión con los líderes de la empresa Liberdatos para dialogar sobre el tema de investigación	Investigador	Humano Materiales
Diagnóstico	Determinar el problema de investigación	Investigador	Humano Materiales
	Analizar la estructura organizacional para identificar los cargos		
Planificación	Plantear objetivos	Investigador	Humano Materiales Internet
	Revisión de la literatura		
	Diseñar el marco metodológico		
Ejecución	Recolectar información	Investigador Colaboradores de la empresa Liberdatos	Humano Materiales Software SPSS v.25 Office Excel Internet
	Analizar e interpretar la información recolectada		
	Conclusiones y recomendaciones		
	Diseño del manual de funciones		
FASES POR CUMPLIR			
Evaluación	Difusión del manual de funciones	Gerente General Jefe de talento humano	Humano Materiales Documento manual
	Aplicación del manual de funciones a nuevos talentos		
	Seguimiento y cumplimiento del manual de funciones		
	Modificación y actualización del manual de funciones		
	Evaluación y control de desempeño laboral basado en competencias		

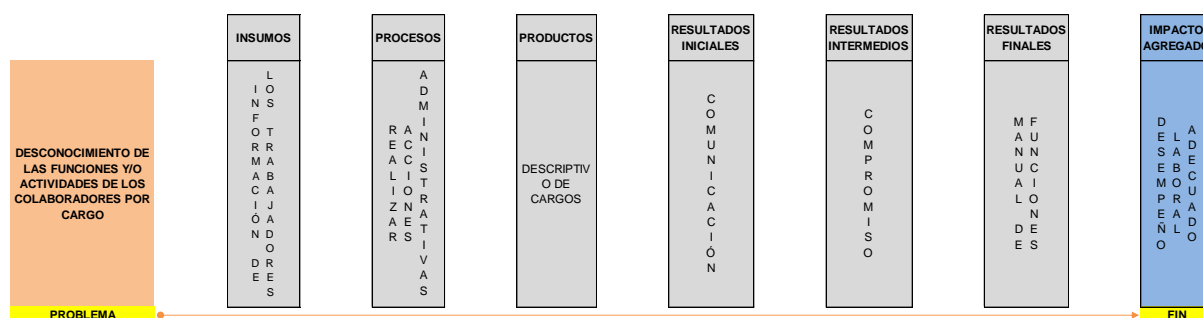
Fuente: Elaboración propia.

La tabla 13 muestra se forma simple las estrategias utilizadas durante el desarrollo del proyecto, como documento entregable que es el manual de funciones, a su vez, se agregó la fase

Evaluación con la finalidad que la empresa la considere al momento de integrar al manual de funciones en su gestión del talento humano a partir del segundo semestre del año 2022.

A continuación, se muestra la matriz de impacto agregado relacionado a la problemática a partir del tema de estudio.

Figura 16
Matriz de impacto agregado



Nota: Formato proporcionado por Universidad Tecnológica Israel. Fuente: Elaboración propia.

2.3. Validación de la propuesta

El presente proyecto de investigación se validó por medio del criterio de especialistas en áreas administrativas y talento humano, considerando las siguientes características:

- Formación académica de educación superior
- Experiencia laboral
- Afinidad al tema de investigación

El instrumento a validar es la encuesta por ser de enfoque cuantitativo

Tabla 14
Descripción de perfil de validadores

Nº	Evaluadores	Años de experiencia	Titulación académica	Cargo
1	J. R. Bacilio B.	15	Doctorado en gerencia	Docente universitario
2	S. I. Plúas A.	7	Ingeniería en empresas	Director TTHH EP
3	K. P. Ochoa T.	8	Licenciatura en informática educativa	Jefe de Talento Humano E.P.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15*Crterios de evaluaci3n del instrumento encuesta VI y VD*

CRITERIOS	DESCRIPCI3N
Impacto	Representa el alcance que tendr3 el modelo de gesti3n y su representatividad en la generaci3n de valor p3blico.
Aplicabilidad	La capacidad de implementaci3n del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
Conceptualizaci3n	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teor3as
Actualidad	propias de la gesti3n por resultados de manera sist3mica y articulada.
Calidad T3cnica	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales
Factibilidad	y los cambios cient3ficos y tecnol3gicos que se producen en la nueva gesti3n p3blica.
Pertinencia	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Impacto	Nivel de utilizaci3n del modelo propuesto por parte de la Entidad.

Fuente: Elaboraci3n propia.

Escala

- 1= En total desacuerdo. • 2=En Desacuerdo. • 3=neutral. • 4=De acuerdo.
- 5=Totalmente de acuerdo

Tabla 16*Escala para la validaci3n del instrumento encuesta VI y VD*

CRITERIOS	DESCRIPCI3N	1	2	3	4	5
Impacto	Representa el alcance que tendr3 el modelo de gesti3n y su representatividad en la generaci3n de valor p3blico.					
Aplicabilidad	La capacidad de implementaci3n del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables					
Conceptualizaci3n	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teor3as					
Actualidad	propias de la gesti3n por resultados de manera sist3mica y articulada.					
Calidad T3cnica	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales					
Factibilidad	y los cambios cient3ficos y tecnol3gicos que se producen en la nueva gesti3n p3blica.					
Pertinencia	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.					
Impacto	Nivel de utilizaci3n del modelo propuesto por parte de la Entidad.					

Fuente: Elaboraci3n propia.

Validación de la variable independiente: Manual de funciones

Tabla 17

Respuesta de la validación instrumento VI

CRITERIOS	Expertos														
	J. R. Bacilio B.					S. I. Plúas A.					K. P. Ochoa T.				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Impacto					X					X					X
Aplicabilidad					X					X					X
Conceptualización				X						X				X	
Actualidad					X					X					X
Calidad Técnica					X					X					X
Factibilidad					X					X					X
Pertinencia					X					X				X	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18

Resultados totales de la validación instrumento VI

CRITERIOS	Validación				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					3
Aplicabilidad					3
Conceptualización				2	1
Actualidad					3
Calidad Técnica					3
Factibilidad					3
Pertinencia				1	2

Nota: Elaboración propia.

Resultados:

En base a 5 niveles de importancia en la tabla 18 los términos estadísticos muestran que un 100% está totalmente de acuerdo que el instrumento encuesta es significativo respecto la variable independiente, respecto al criterio conceptualización un 66,67% solo está de acuerdo y un 33,33% de los encuestados está totalmente de acuerdo, del criterio pertinencia un 33,33% está de acuerdo y un 66,67% está totalmente de acuerdo, porcentajes de escala representativos y aceptables para la aplicación del instrumento.

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos sobre la importancia y representatividad del instrumento encuesta sobre la variable dependiente, se obtuvo un valor óptimo de significancia por parte de los evaluadores, validando los criterios para su comprensión de la realidad del objeto de estudio.

Validación de la variable independiente: Desempeño Laboral

Tabla 19

Respuesta de la validación instrumento VD

CRITERIOS	Expertos														
	J. R. Bacilio B.					S. I. Plúas A.					K. P. Ochoa T.				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Impacto					X					X					X
Aplicabilidad					X					X					X
Conceptualización				X						X					X
Actualidad					X					X					X
Calidad Técnica				X						X					X
Factibilidad					X					X					X
Pertinencia					X					X					X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Resultados totales de la validación instrumento VD

CRITERIOS	Validación				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					3
Aplicabilidad					3
Conceptualización				1	2
Actualidad					3
Calidad Técnica				1	2
Factibilidad					3
Pertinencia					3

Nota: Elaboración propia.

Resultados:

En base a 4 niveles de importancia en la tabla 20 los términos estadísticos muestran que un 100% está totalmente de acuerdo que el instrumento encuesta es significativo respecto la variable dependiente, respecto al criterio conceptualización un 33,33% solo está de acuerdo y un 66,67% de los encuestados está totalmente de acuerdo, del calidad técnica un 33,33% está

de acuerdo y un 66,67% está totalmente de acuerdo, porcentajes de escala representativos y aceptables para la aplicación del instrumento.

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos sobre la importancia y representatividad del instrumento encuesta sobre la variable dependiente, se obtuvo un valor óptimo de significancia por parte de los evaluadores, validando los criterios para su comprensión de la realidad del objeto de estudio.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 21

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Descripción del proyecto	Gestión de talento humano Organigrama	Enfoque cualitativo Nivel exploratorio	Investigación bibliográfica	Conocer la base para el desarrollo del proyecto empezando por conocer la estructura organizacional, continuando con la contextualización de conceptos relevantes para el tema de estudio.	Referencias bibliográficas, datos externos
	Competencias Descriptivo de cargos Manual de funciones	Enfoque mixto Nivel exploratorio y descriptivo	Entrevista Encuesta	Diseño del manual de funciones que contiene el descriptivo de cargos con las competencias requeridas por la empresa para implementación para el segundo semestre del año 2022.	Entrevista (semi estructurada) Encuesta (escala de likert)
	Desempeño laboral	Enfoque cuantitativo Nivel correlacional y explicativo	Estadística paramétrica	Determinar la relación entre el manual de funciones y el desempeño laboral.	Coefficiente de correlación R de Pearson

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La contextualización teórica obtenida de fuentes primarias desde el año 2017 al año 2021 en bases de datos nacionales e internacional fue profundizada con la investigación bibliográfica acorde al tema de investigación, problema y a sus variables propuestas, obteniendo información actualizada, real y objetiva sobre el manual de funciones y su incidencia en el desempeño laboral.

En base a los resultados obtenidos y analizados en el trabajo de investigación, a los colaboradores no se les proporcionó el manual de funciones, no cumplen con las competencias requeridas a su cargo, por tal motivo, fue propuesto el diseño del manual de funciones para el adecuado desenvolvimiento y cumplimiento de las funciones de todos los colaboradores de Liberdatos. Además, con la aprobación y autorización del representante de la empresa en conjunto con el departamento de TTHH proporcionaron todos los recursos y/o predisposición de todos los colaboradores para la recolección de información siendo factible gestionar y diseñar el manual de funciones para el segundo semestre del año en curso, documento que antes del periodo mencionado carecía la empresa.

El formato del descriptivo de cargo está enfocado en referencia a los instrumentos de recolección de información y a los requerimientos acordados por parte de los representantes de la empresa, es una plantilla para ser llenada de acuerdo a los cargos actuales en la empresa, en el cual se detallan los aspectos necesarios y requeridos por la institución para implementarlo a partir del segundo semestre del año 2022.

Una vez diseñado el manual de funciones con los requerimientos de la empresa, podrá aplicarse en el segundo semestre del año 2022, documento en el que consta información de la empresa como la misión y visión, organigrama y descriptivo de los cargos actuales, documento que deberá ser revisado y renovado en plazos establecidos por la institución.

La validación del impacto del manual de funciones contrasta que la investigación cumple con parámetros adecuados que certifican su propósito, siendo factible su implementación en la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que para futura contextualización del tema debe considerarse fuentes de datos no superior a 5 años, para recabar información lo más real posible y actualizada al campo de investigación, considerando que surgen nuevos lineamientos o factores que inciden en fenómenos organizacionales.

Si bien los resultados describen los datos cuantitativos de estudios referentes al manual de funciones y al desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores de manera general, considerando que no se ha realizado evaluación de desempeño, se recomienda al departamento de talento humano realizarla con la finalidad de conocer falencias o puntos débiles y buscar alternativas para generar motivación y satisfacción profesional contribuyendo al desempeño laboral en la empresa Liberdatos.

Integrar en el manual de funciones para el segundo semestre del año 2022 en la empresa Liberdatos y socializar la finalidad del formato del descriptivo de cargos con los colaboradores actuales y futuros de la empresa.

El manual de funciones debe mantenerse actualizado, se recomienda realizarlo aproximadamente cada 2 años, con la colaboración del departamento de talento humano y los jefes de cada departamento con el propósito de cubrir las necesidades de la empresa respecto a la competitividad laboral en relación al giro del negocio, además considerarlo documento importante para el aporte en las fases de gestión de talento humano.

Se recomienda estar a la vanguardia de los criterios a considerar para la validación de la propuesta mediante el criterio de expertos en relación al campo de conocimiento, y que sean considerados como referencia para futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Albán Calle, D. M., & Lavanda Rosero, K. V. (2018). *Diseño de un manual de funciones y descripción de Cargos para mejorar la productividad del personal que labora en el jardín & guardería “Sueños Dorados” en la ciudad de Guayaquil*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10363>
- Alvarado Peña, D. P., & Matías Zambrano, M. C. (2020). *Elaboración de un manual de funciones para el taller “al-mi” , de la ciudad de Guayaquil* [Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53617/1/ICT-219-2020_MATIAS_ZAMBRANO_ALVARADO_PENÑA.pdf
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110–127. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización De Variables. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel,”* 49(2), 52–63. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109–121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Becerra Saen, M. L., & Paredes Villoslada, M. E. (2019). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Guadalupe, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43691>
- Bouzas Ortíz, J. A., & Reyes Gaytán, G. (2019). *Gestión del talento humano*. <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/130372?page=29>
- Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores. (2017). *Metodologías TIC para la dirección y gestión de proyectos*. Plataforma de Formación Del Centro de Desarrollo de Competencias Digitales En Castilla-La Mancha. https://formados.bilib.es/pluginfile.php/14074/mod_resource/content/1/Mod4pdf.pdf
- Chávez Cotrina, C. O. (2019). *Manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa Gredos Perú SAC* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29732/Chavez_CCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chóez García, M. J., & Torres Morante, J. E. (2019). *Diseño de manual de funciones para la empresa importacruz s.a de la ciudad de Guayaquil* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45513>
- Cogollo Tenorio, G. M., Tirado González, E. D., & Morelos Menco, J. L. (2021). *Diseño de un manual de funciones para la empresa Ferragro s.a.s* [Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35990/7/2021_diseño_manua_l_funciones
- Employer Branding. (2020). *El valor estratégico del organigrama de empresa: claves y modelos*. Endalia. <https://www.endalia.com/news/organigrama-empresa/>
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171–180. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Falcón Niño, K. S. (2019). *Desempeño laboral y su incidencia en el desconocimiento del manual de organización y funciones de los trabajadores de la Ugel Ambo – 2019*

- [Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5616>
- Febre Perez, L. F., & Vera Guivar, K. L. (2019). *Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23280>
- Forgett Moreira, D. V., & Maruri Bajaña, T. S. (2020). *Diseño del manual de cargos y funciones basado en competencias de la empresa mrec intermediaria de Reaseguros sa* [Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/35752710-633b-46d8-8784-344c1d023a24/D-CD356.pdf>
- Franco Yáñez, F. D., & Vergara Encalada, K. A. (2019). *Elaboración de un manual de funciones para la empresa constructora vic – ver ubicada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44333>
- García Villalva, A. C. (2019). *Gestión de talento humano para incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa Ateneo S.A. de Babahoyo* [Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. [http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1083/Gestión de Talento Humano para incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa Ateneo S.A. de Babahoyo..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1083/Gestión%20de%20Talento%20Humano%20para%20incrementar%20el%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20la%20empresa%20Ateneo%20S.A.%20de%20Babahoyo..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González Díaz, R. R., & Serrano Polo, E. A. (2018). *Entrevistas espontaneas categoriales (EEC) para la construcción de categorías orientadoras en la investigación cualitativa*. <https://lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/2>
- INCADEM. (2020). *Pruebas paramétricas y no paramétricas*. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=vDm81Coibgk&ab_channel=INCADEM
- Iranzo Enguíanos, M. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones* [Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI]. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2021). *La encuesta*. <https://mdx.cat/handle/10503/113217>
- Maraza Yucra, R. (2018). *Cumplimiento del manual de organización funciones y desempeño laboral en la región de salud policial Moquegua – 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26541/maraza_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza González, K., & Muñoz Payares, D. (2021). *Diseño del manual de funciones para la empresa compresaires s.a. de la ciudad de Monteria* [UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34092/5/2021_diseño_manua l_funciones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34092/5/2021_dise%C3%B1o_manual_funciones.pdf)
- Moreira Pasmio, J. A. (2017). *Diseño de un manual de funciones, para aumentar la productividad de los puestos de trabajo de la empresa “Marcseal s.a.” ubicado en el distrito metropolitano de quito en el periodo 2017* [Instituto Tecnológico “Cordillera”]. <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/3193>
- Nárvaez Mosquera, A. M. (2019). *Diseño del manual de perfiles de cargos y funciones de una empresa de confecciones en Cali* [Universidad Autónoma de Occidente]. [https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11324/T08698.pdf?sequence=8&is Allowed=y](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11324/T08698.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Navarrete Ocaña, J. A. (2021). *Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño*

- organizacional en la Municipalidad Distrital de Sondorillo, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70309>
- Peña Cano, L. M. (2019). *Diseño de manuales de funciones y procedimientos para el área comercial de afc administradores de franquicias en Colombia de la ciudad de Ibagué* [Universidad de Ibagué]. <https://168.197.69.114/handle/20.500.12313/1849>
- Question Pro. (n.d.). *Cuestionario y Encuesta: ¿Cual es la diferencia?* Retrieved March 5, 2022, from <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-y-encuesta-diferencias/>
- Ramírez Gamboa, A. M. (2017). *Diseño de cargos en el desempeño laboral del comercial Yolanda Salazar Cia. Ltda. del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25607>
- Ramos Huancani, W. (2018). *La importancia de manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas.* 95. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Montenegro, L. O. (2018). *Sistematización del diseño e implementación del manual de funciones de la empresa Foundry Metal* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5081/1/UPS-CYT00109.pdf>
- Tenecela Guerrero, M. P. (2020). *Modelo de gestión de talento humano para la corporación de electricidad unidad de negocio Sucumbios* [Universidad Tecnológica Israel]. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2385/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-012.pdf>
- Universidad Carlos III Madrid. (2019). Diccionario de Competencias. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. www.uc3m.es
- Viera Encalada, F. A. (2019). *Propuesta de diseño organizacional para la mype consorcio JJA Servicios Generales S.C.R.L.* [Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3909/AE_309.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

CUADRO COMPARATIVO

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS							
N°	Año	Fuente	Autores	Título	Colección	Localidad	Resumen
1	2021	Google académico	Jazzmín Alejandra Navarrete Ocaña	Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Sondorillo, 2021	Tesis posgrado	Internacional	Para Navarrete Ocaña (2021) las competencias están relacionadas con el desempeño laboral en base a los resultados obtenidos mediante el instrumento cuestionario, obteniendo un predominio del 30.4% como nivel regular y deficiente sobre las competencias requeridas por la empresa, considerando que la gestión por competencias ha repercutido en el desempeño organizacional, relación establecida por el coeficiente de correlación de Pearson.

2	2021	Google académico	Karin Mendoza González y Diego Muñoz Payares	Diseño del manual de funciones para la empresa compresaires s.a. de la ciudad de Monteria	Tesis de grado	Internacional	Para Mendoza González & Muñoz Payares (2021) la empresa de estudio no tenía una adecuada organización en base a funciones de los colaboradores, generaban conflictos internos, por tal motivo, conllevó a la realización del manual de funciones en base a resultados cuantitativos obtenidos mediante el instrumento la encuesta de 11 colaboradores.
3	2020	Google académico	Daniela Pilar Alvarado Peña y Marlene Cecibel Matías Zambrano	Elaboración De Un Manual De Funciones Para El Taller “Al-Mi”, De La Ciudad De Guayaquil	Tesis de grado	Nacional	Las autoras Alvarado Peña & Matías Zambrano (2020) en base al instrumento la entrevista determinaron que no había estructura organizativa y en base a eso existía muchos problemas, las redes de comunicación formales eran deficientes y no había un orden en el área de operación.

4	2020	Google académico	Doménica Valeria Forgett Moreira y Tatiana Solange Maruri Bajaña	Diseño del manual de cargos y funciones basado en competencias de la empresa MREC intermediaria de reaseguros S.A.	Tesis de posgrado	Nacional	En base al análisis de información recolectada por Forgett Moreira & Maruri Bajaña (2020) concluyeron que debido a la falta de conocimiento, comunicación y liderazgo, el trabajo de los gerentes se retrasa, las funciones se duplican, el responsable del departamento de talento humano no tiene voz de mando ante la aplicación de los subsistemas de gestión, por ello delimitaron los cargos de los colaboradores por medio del manual de funciones.
5	2019	Google académico	Angie Michelle Narváez Mosquera	Diseño del manual de perfiles de cargos y funciones en una empresa de confecciones en Cali	Tesis de grado	Internacional	Respecto al tema de investigación de Narváez Mosquera (2019) contribuyó a la empresa a estandarizar los perfiles de cargo y realizar mejor el

							proceso de selección de personal, concientizó la importancia del manual de funciones a los líderes de la empresa siendo relevante para cada departamento, además propuso la entrega y acceso al documento a todos los colaboradores mediante herramienta virtual y gestionar la información para los 90 colaboradores.
6	2019	Google académico	Kennedy Shugar Falcón Niño	Desempeño laboral y su incidencia en el desconocimiento del manual de organización y funciones de los trabajadores de la Ugel ambo – 2019	Tesis de posgrado	Internacional	El objetivo de la investigación de Falcón Niño (2019) es determinar la relación sobre manual de Organización y Funciones incidió en el desempeño laboral, obteniendo un valor de significancia de 0,000 en referencia a establecido de 0,05. El análisis estadístico confirmó la existencia de la relación entre las

							variables definidas, siendo un aporte para el desarrollo en las funciones administrativas.
7	2019	Google académico	Maricarmen Lizzet Becerra Sáenz y Merly Esther Paredes Villoslada	Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Guadalupe, 2019	Tesis de grado	Internacional	La investigación de Becerra Saen & Paredes Villoslada (2019) relacionada con el tema de investigación aplicó descripción correlacional con sin manipular las variables, aplicó técnica de muestro por el número de colaboradores a encuestar, para determinar la confiabilidad aplicó el coeficiente de Cronbach y contrastó su hipótesis mediante coeficiente de Rho Sperman confirmando la correlación entre sus variables.
8	2019	Google académico	Carlos Ovidio Chávez Cotrina	Manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa Gredos Perú SAC	Tesis de posgrado	Internacional	En lo que respecta al desempeño laboral afín al manual de funciones, el investigador Chávez

							Cotrina (2019) con los resultados contrasta que al definir y concretar funciones y responsabilidades de los cargos de trabajo, proveerá a los miembros de la empresa un adecuado desenvolvimiento, evitando duplicidad de tareas, que generaba aspectos negativos como conflictos interno afectando al clima laboral.
9	2019	Google académico	Lenin Franclin Febre Pérez y Karina Lucero Vera Guivar	Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años	Tesis de grado	Internacional	Para Febre Perez & Vera Guivar (2019) su investigación demostró que los manuales organizacionales y funcionales son esenciales para todas las organizaciones públicas y privadas, así todos los empleados encuentren tareas para implementar una comunicación efectiva en la organización, reducir el

							tiempo para tomar tiempo con la motivación, la producción de elevación, por lo que la compañía competirá y será estable en este campo.
10	2018	Google académico	Rene Maraza Yucra	Cumplimiento del Manual de organización funciones y desempeño laboral en la Región de Salud Policial Moquegua – 2018	Tesis de posgrado	Internacional	El autor Maraza Yucra (2018) mediante estadística la prueba de Rho Sperman contrastó su hipótesis estableciendo la relación significativa entre el manual de funciones y el desempeño laboral, recomendando hacer énfasis realizar capacitaciones sobre la información básica que debe conocer los colaboradores.

ANEXO 2

FORMATO DE ENTREVISTA 1

Entrevista realizada a: Gerente General

Objetivo: Determinar cuál es el estado actual de la organización respecto a la gestión del talento humano.

Indicaciones: Se agradece por su tiempo para la contestación de cada una de las preguntas de forma precisa y sincera, recuerde que las respuestas son de gran importancia para el desarrollo proyecto.

Preguntas:

1. ¿Cuántos años tiene funcionando la empresa?
2. ¿La empresa tiene una estructura organizacional?
3. ¿Usted considera que los trabajadores conocen su nivel jerárquico, jefe inmediato y subordinados?
4. Al momento de existir una vacante, ¿la empresa realiza alguna planificación para el proceso de selección a nuevos talentos?
5. ¿Al incorporarse el nuevo talento la empresa proporciona una inducción o capacitación?
6. ¿Actualmente cómo se asignan las funciones a los colaboradores?
7. ¿Usted considera que los departamentos planifican la realización de su trabajo?
8. ¿Usted tiene conocimiento sobre lo que es el manual de funciones?
9. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y sabe cómo incide en la empresa?, si/no y ¿Por qué?
10. ¿Usted considera que es importante contar con un manual de funciones?
11. ¿Cree usted que las funciones de las áreas de la empresa se encuentran correctamente definidas?
12. ¿Usted considera que con la implementación de un manual de funciones se producirían cambios positivos en la empresa?
13. ¿Usted conoce el significado de la palabra competencias?
14. Según su experiencia ¿Cuáles competencias considera importantes para que los nuevos talentos ejerzan en la empresa?
15. ¿Cómo considera que contribuye la empresa en el desempeño laboral de los colaboradores?
16. ¿Cómo la gerencia general en conjunto con el departamento de TTHH evalúa el desempeño laboral?
17. ¿Considera que con la implementación del manual de funciones contribuirá con el desempeño laboral?

Entrevistador:	Entrevistado:	Fecha de entrevista: ____/____/____
----------------	---------------	--

ANEXO 3

FORMATO DE ENTREVISTA 2

Entrevista realizada a: Jefe de talento humano

Objetivo: Determinar cuál es el estado actual de la organización respecto a la gestión del talento humano.

Indicaciones: Se agradece por su tiempo para la contestación de cada una de las preguntas de forma precisa y sincera, recuerde que las respuestas son de gran importancia para el desarrollo proyecto.

Preguntas:

1. ¿Usted conoce el tiempo de funcionamiento de la empresa?
2. ¿La empresa tiene una estructura organizacional?
3. ¿Usted considera que los trabajadores conocen su nivel jerárquico, jefe inmediato y subordinados?
4. Al momento de existir una vacante, ¿la empresa realiza alguna planificación para el proceso de selección a nuevos talentos?
5. ¿Usted como responsable de TTHH, al incorporarse el nuevo talento la empresa proporciona una inducción o capacitación?
6. ¿Actualmente cómo se asignan las funciones a los colaboradores?
7. ¿Usted considera que los departamentos realizan planificaciones sobre la organización de su trabajo?
8. ¿Usted tiene conocimiento sobre lo que es el manual de funciones?
9. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y sabe cómo incide en la empresa?, si/no y ¿Por qué?
10. ¿Usted considera que es importante contar con un manual de funciones?
11. ¿Cree usted que las funciones de las áreas de la empresa se encuentran correctamente definidas?
12. ¿Usted considera que con la implementación del manual de funciones se producirían cambios positivos en la empresa?
13. ¿Usted conoce el significado de la palabra competencias?
14. Según su experiencia ¿Cuáles competencias considera importantes para que los nuevos talentos ejerzan en su departamento?
15. ¿Cómo contribuye la empresa en el desempeño laboral de los colaboradores?
16. ¿Cómo el departamento de TTHH evalúa el desempeño laboral?
17. ¿Considera que con la implementación del manual de funciones contribuirá con el desempeño laboral?

Entrevistador:	Entrevistado:	Fecha de entrevista: ____/____/____
----------------	---------------	--

ANEXO 4

FORMATO DE ENTREVISTA 3

Entrevista realizada a: Jefe del departamento de _____

Objetivo: Determinar cuál es el estado actual de la organización respecto a la gestión del talento humano.

Indicaciones: Se agradece por su tiempo para la contestación de cada una de las preguntas de forma precisa y sincera, recuerde que las respuestas son de gran importancia para el desarrollo proyecto.

Preguntas:

1. ¿Usted conoce el tiempo de funcionamiento de la empresa?
2. ¿Usted conoce la estructura organizacional de la empresa?
3. ¿Usted conoce en qué nivel jerárquico se encuentra, su jefe inmediato y subordinados?
4. ¿Usted considera si la empresa realiza una planificación cuando hay una vacante?
5. ¿Cuándo usted se incorporó a la empresa le proporcionaron la inducción o capacitación?
6. ¿Cómo le asignaron o delegaron sus funciones?
7. ¿El departamento donde labora, considera que realizan planificaciones sobre la organización del trabajo?
8. ¿Usted tiene conocimiento sobre lo que es el manual de funciones?
9. ¿Usted tiene conocimiento si la empresa cuenta con un manual de funciones y sabe cómo incide en la empresa?, si/no y ¿Por qué?
10. ¿Usted considera que es importante contar con un manual de funciones?
11. ¿Cree usted que las funciones de su área se encuentran correctamente definidas?
12. ¿Usted considera que con la implementación del manual de funciones se producirían cambios positivos en la empresa?
13. ¿Usted conoce el significado de la palabra competencias?
14. Según su experiencia ¿Cuáles competencias considera importantes para que los nuevos talentos ejerzan en su departamento?
15. ¿Cómo considera que contribuye la empresa en el desempeño laboral?
16. ¿El departamento de TTHH ha evaluado su desempeño laboral?
17. ¿Considera que con la implementación del manual de funciones contribuirá con el desempeño laboral?

Entrevistador:	Entrevistado:	Fecha de entrevista: ____/____/____
----------------	---------------	--

ANEXO 5

ENCUESTA VARIABLE INDEPENDIENTE: MANUAL DE FUNCIONES

N° encuesta:		Fecha:	
--------------	--	--------	--

Con el objetivo de medir el nivel de conocimiento sobre manual de funciones, llenar la encuesta de forma anónima con la mayor honestidad posible y marcar con una X los siguientes ítems en base a la escala del 1 al 5.

Escala

1 = nunca	2 = casi nunca	3 = en ocasiones	4 = casi siempre	5 = siempre
-----------	----------------	------------------	------------------	-------------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	FUNCIONES					
1	¿Usted recibió la inducción al incorporarse a la organización?					
2	¿Usted recibió información referente al cargo a desempeñar?					
3	¿Usted identificó el cargo en base a los documentos descriptivo de cargos y manual de funciones?					
4	¿Usted considera que las actividades que realiza están de acuerdo a su puesto de trabajo?					
5	¿Usted ha realizado alguna tarea previamente concluida por otro colaborador?					
6	¿Usted considera que tiene dificultades al realizar sus actividades o tareas de acuerdo a su cargo?					
7	¿Usted ha realizado otras funciones priorizando y sobreponiendo las suyas propias del cargo?					
8	¿Usted considera que hay claridad en sus funciones para manejar correctamente el cargo?					
9	¿Usted considera que al no conocer en detalle el manual de funciones le ha generado dificultades al desempeñar el trabajo?					
	FORMACIÓN					
10	¿Usted tiene estudios formales mínimos requeridos para el cargo?					
11	¿Usted tiene la experiencia mínima requerida para el cargo que desempeña?					
12	¿Usted tiene capacitaciones requeridas para el puesto de trabajo?					
	RESPONSABILIDADES					
13	¿Usted gestiona la información de manera clara y oportuna?					
14	¿Ejerce voz y mando estableciendo órdenes de forma oportuna emanadas por su autoridad?					
15	¿Usted solicita los recursos necesarios para ejercer correctamente su trabajo?					

16	¿Usted conoce la misión, visión y los objetivos de la organización?					
	OBLIGACIONES					
17	¿Usted cumple con la jornada laboral establecida por la empresa?					
18	¿Usted conoce la jerarquía, la cadena de mando y/o subordinados?					
19	¿Usted cumple con las medidas de seguridad necesarias respecto a los requerimientos de su cargo?					
20	¿Usted asume y transmite el conjunto de valores organizacionales?					
21	¿Usted conoce la importancia de los acuerdos de confidencialidad?					
	PROHIBICIONES					
22	¿Usted se expone a actos y condiciones inseguras?					
23	¿Usted falta a su puesto de trabajo sin justificación?					
24	¿Usted deja su puesto de trabajo sin previo aviso?					

ANEXO 6

ENCUESTA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

N° encuesta:		Fecha:	
--------------	--	--------	--

Con el objetivo de medir la percepción sobre el nivel de desempeño laboral, llenar la encuesta de forma anónima con la mayor honestidad posible y marcar con una X los siguientes ítems en base a la escala del 1 al 5.

Escala

1 = totalmente en desacuerdo	2 = en desacuerdo	3 = neutral	4 = de acuerdo	5 = totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	-------------	----------------	---------------------------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	COMPETENCIAS PERSONALES					
1	¿Usted presta atención a los detalles y se considera tener iniciativa ante eso?					
2	¿Usted considera que afronta los cambios laborales de manera positiva?					
3	¿Usted se considera creativo e innovador en su vida cotidiana?					
4	¿Usted gestiona información relevante sobre su tareas realizadas?					
5	¿Usted considera transmitir liderazgo o voz de mando para asignar actividades?					
6	¿Usted considera compartir sus opiniones cuando lo requieren?					
7	¿Usted considera que controla sus emociones y reconoce la de los demás?					
8	¿Usted considera conocerse y tener fortalecido su yo individual?					
	COMPETENCIAS LABORALES					
9	¿Usted considera que trabaja mejor en trabajo en equipo?					
10	¿Usted considera que la toma de decisiones son en base a las funciones específicas de su cargo?					
11	¿Usted considera el cumplimiento de funciones en base a la experiencia del cliente?					
12	¿Usted considera que trabajar efectivamente bajo presión?					
13	¿Usted considera que los problemas que se presentan se resuelven con facilidad?					
14	¿Usted planifica y organiza la realización de sus tareas luego de su asignación?					
15	¿Usted considera que la relación con sus compañeros es positiva?					

ANEXO 7

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO VARIABLE INDEPENDIENTE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,36	68,433	,285	,807
VAR00002	75,59	68,253	,122	,813
VAR00003	74,23	66,279	,416	,802
VAR00004	75,27	68,779	,150	,810
VAR00005	75,18	67,680	,216	,809
VAR00006	74,64	70,623	-,056	,819
VAR00007	74,23	66,279	,416	,802
VAR00008	75,73	65,827	,388	,802
VAR00009	75,77	69,613	,091	,811
VAR00010	74,36	61,766	,707	,788
VAR00011	75,86	68,314	,242	,808
VAR00012	74,91	66,468	,215	,810
VAR00013	75,91	68,944	,155	,810
VAR00014	75,09	68,277	,155	,811
VAR00015	75,14	65,266	,256	,809
VAR00016	74,59	63,491	,430	,799
VAR00017	75,59	59,396	,587	,789
VAR00018	74,64	61,004	,560	,791
VAR00019	75,09	57,610	,636	,785
VAR00020	75,82	66,346	,315	,805
VAR00021	74,50	59,214	,571	,790
VAR00022	76,64	64,242	,297	,807
VAR00023	76,27	65,351	,406	,801
VAR00024	75,14	58,219	,576	,789

ANEXO 8

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO VARIABLE DEPENDIENTE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	39,05	50,141	,743	,766
VAR00002	39,77	49,994	,735	,766
VAR00003	39,91	59,896	,183	,810
VAR00004	39,91	64,372	-,111	,824
VAR00005	38,77	53,708	,689	,776
VAR00006	39,59	53,777	,440	,793
VAR00007	39,86	51,361	,531	,785
VAR00008	38,14	58,600	,462	,794
VAR00009	39,50	52,357	,639	,776
VAR00010	38,23	60,851	,099	,817
VAR00011	38,86	48,123	,799	,759
VAR00012	38,73	61,065	,273	,803
VAR00013	39,68	63,656	-,064	,825
VAR00014	38,05	54,426	,539	,785
VAR00015	37,41	60,063	,211	,807

ANEXO 9

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA LIBERDATOS DE LA CIUDAD DE LA LIBERTAD



MANUAL DE FUNCIONES

Documento de la organización y estructura organizacional del personal de la empresa Liberdatos

Revisión

Marzo 2022

GESTIÓN DEL TTHH

Erika Michelle Chiriguayo
Rodríguez

Contenido

CAPÍTULO I	1
Contenido General	1
1.1 Presentación	1
1.2. Perfil corporativo	2
1.3. Organigrama estructural	6
1.4. Diccionario de competencias	6
1.5. Formato del descriptivo de cargos	14
CAPITULO II	16
Descriptivo de cargos	16
2.1. Departamento de gerencia general	16
2.1.1. Gerente general	16
2.2. Departamento Legal	18
2.2.1. Asesor jurídico	18
2.3. Departamento administrativo	20
2.3.1. Jefe administrativo	20
2.3.2. Asistente administrativo	22
2.4. Departamento de Técnico	24
2.4.1. Jefe técnico	24
2.4.2. Supervisor de redes de telecomunicaciones	26
2.4.3. Supervisor de infraestructura de redes de telecomunicaciones	28
2.4.4. Analista de TIC	30
2.4.5. Técnico de instalaciones, mantenimiento y soporte	32
2.4.6. Chofer	34
2.5. Departamento de Contabilidad y bodega	36
2.5.1. Jefe de contabilidad	36
2.5.2. Asistente de compras	38
2.5.3. Administrador de bodega	40
2.6. Departamento Comercial	42
2.6.1. Jefe de marketing	42
2.6.2. Asesor de ventas	44
2.7. Servicios Generales	46
2.7.1. Asistente de servicio al cliente	46
2.8. Departamento de T.T.H.H.	48
2.8.1. Jefe de Talento Humano	48
2.9. Departamento de Proyectos	50
2.9.1. Jefe de proyectos	50
2.10. Constancia de entrega	52

DOCUMENTO ORGANIZACIONAL	MANUAL DE FUNCIONES	
REVISIÓN MARZO 2022		

CAPÍTULO I

Contenido General

1.1 Presentación

El manual de funciones y descriptivo de cargo forma parte de los documentos importantes dentro de una organización relacionada con el talento humano, es de gran relevancia para la gestión de todos los colaboradores, considerando como base para su diseño la estructura organizacional de la empresa, y a su vez enfocada con el cumplimiento de los objetivos siendo este proporcional con el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, este documento si bien se considera como una herramienta de gestión básica pero tiene gran peso de organización institucional, la información contenido en este documento garantizará el desenvolvimiento de los puestos de trabajo acorde a sus funciones y reduciendo la duplicidad de funciones uno de las principales falencias por carecer de este documentos, de igual manera contribuirá al fortalecimiento y mejora de los niveles jerárquicos de la organización.

Objetivo del manual

Guiar a la empresa Liberdatos como una herramienta de gestión, apoyo y desarrollo institucional para el talento humano de todas las áreas administrativas y técnicas, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las funciones delegadas con eficiencia y eficacia y que conlleven a su vez a la consecución de los objetivos de la organización para su crecimiento exitoso.

Responsables

Agentes internos: Los delegados para el desarrollo y actualizaciones de este documento son gerente general, talento humano y jefes departamentales.

Agente externo: En caso de existir incoherencias o desacuerdos consultar empresas consultivas.

DOCUMENTO ORGANIZACIONAL	MANUAL DE FUNCIONES	
REVISIÓN MARZO 2022		

Organización

Para el desarrollo del manual de funciones y descriptivo de cargos se entabló como base la estructura organizacional y para el desglose de los puestos de trabajo en base a su cargo se clasificó considerando las líneas jerárquicas.

Reformas y difusión

El manual de funciones y descriptivo de cargos, es un documento dinámico, es decir, requiere una considerable revisión para modificar, renovar y/o actualizar la información acorde a la situación de mercado o requerimiento de la empresa, se establece que el tiempo para cada modificación sea cada 2 años, con previa notificación a los agentes encargados para su análisis y posterior para su aprobación e implementación.

1.2. Perfil corporativo

Información de la empresa

Liberdatos es una empresa de la provincia de Santa Elena, empresa local ubicada en el cantón de La Libertad, se caracteriza por ser proveedora de servicio de internet en sectores céntricos urbanos y rurales, cuya finalidad es proveer un servicio de calidad y contribuir a la reducción de la brecha tecnológica, enfocados en ofrecer el servicio de valor agregado en lugares remotamente lejanos y al alcance de la economía de los santaelenenses, permitiendo a los ciudadanos que formen parte de Liberdatos unirse a la gran comunidad mundial que es el internet.

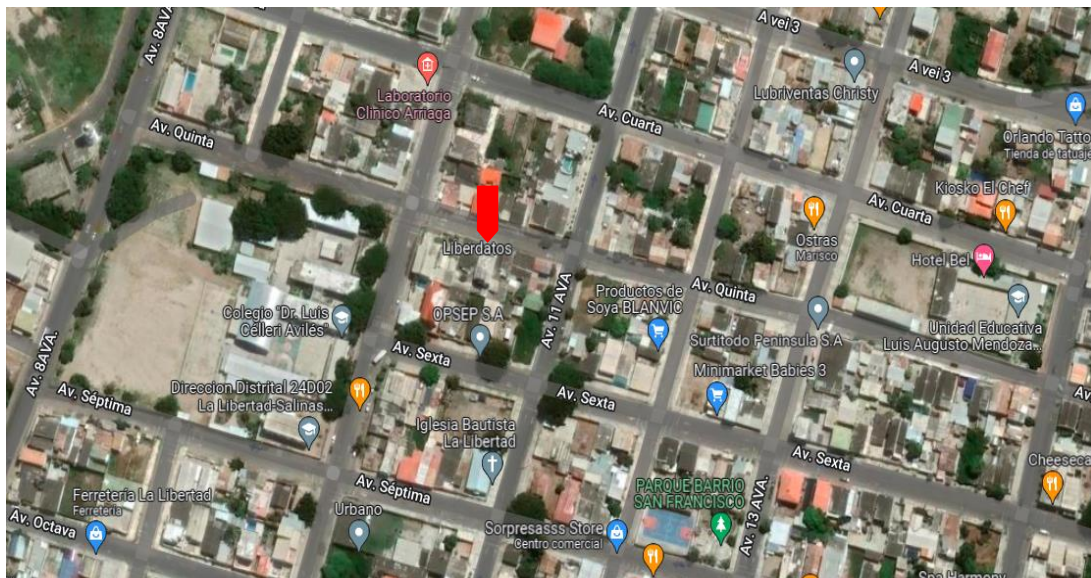
Permiso de funcionamiento

Para poder trabajar con el permiso que ampara la ley respecto al giro del negocio, la entidad responsable emitió lo siguiente: mediante Resolución No. TEL-106-04-CONATEL-2014 de 13/02/2014, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, autorizó a la SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES la suscripción del

Permiso para la Instalación, Operación y Explotación de Servicios de Valor Agregado a través de la red INTERNET a la Sra. Diana Elizabeth Solís Vera representante legal de la empresa.

Ubicación de la empresa

Dirección: La Libertad, Barrio 10 de agosto, avda. 5ta e/c 10 y 11, torre de telecomunicaciones



Filosofía empresarial

Misión: Liderar en el campo de las telecomunicaciones de la mano de los avances tecnológicos brindando un servicio de alta calidad con personal capacitado, con valores y altamente solidario con los usuarios.

Visión: Nos hemos propuesto ser el mejor Proveedor de Servicio de Internet regional con la mayor participación en el mercado de las telecomunicaciones, dando tiempos de respuesta oportunos para la solución de problemas garantizando así la calidad y productividad de nuestro servicio, contribuyendo al progreso de nuestra provincia Santa Elena.

DOCUMENTO ORGANIZACIONAL	MANUAL DE FUNCIONES	
REVISIÓN MARZO 2022		

Objetivos institucionales

- Facilitar la conectividad universal y contribuir a la eliminación de la brecha digital con el propósito de establecer la comunicación efectiva.
- Proveer cobertura y fomentar la calidad del servicio de valor agregado a nivel provincial.
- Incrementar paulatinamente el número de clientes por contratación de servicio de valor agregado a través de canales de comunicación activa.
- Fidelizar a los clientes de servicio de valor agregado y aumentar el porcentaje de ARPU (promedio de ingresos por usuario o por unidad).
- Promover y fomentar medidas de seguridad de la información y ciberseguridad que respondan a amenazas y preserven la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la red de telecomunicaciones.
- Analizar las cifras de mercado de servicio de valor agregado a corto y mediano plazo.
- Utilizar las TIC para promocionar el servicio de valor agregado y que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Valores institucionales

Liberdatos fue desarrollado con los más altos valores morales y éticos, también tratamos de poseer siempre las mejores prácticas tanto en el campo técnico profesional como también por parte del personal técnico y administrativo con la finalidad de que los usuarios siempre sientan a un amigo en la parte de servicios antes que un proveedor.

Disciplina: Es un valor que se aplica en las actividades diarias de manera consecutiva de la mano con los principios y deberes acordes a la formación de hogar, además de lineamientos que conlleven hacia el éxito personal y de la organización.

Integridad: Valor relacionado con la honestidad de los pensamientos, ideas, sentimientos y decisiones y el sentido de responsabilidad que ejercen sobre la persona, además de su actuar o comunicación, es decir, actuar con tal seguridad que no repercuta de manera

negativa en la empresa y en su vida diaria, y si se provocan errores, estos deben reconocer y aprovecharlos como experiencia para mejora continua.

Espíritu de servicio: Es una actitud del ser humano que está completamente accesible hacia los clientes internos y externos satisfaciendo las necesidades con buena actitud lo que conduce a una gran experiencia de servicio mediante la promesa de valor.

Pasión: Es la intensidad con la que ejerce su trabajo, mostrando pasión y entusiasmo, relacionado con las emociones, poniendo alma y corazón en el desenvolvimiento de las actividades y que a su vez va contagiando pasión y energía a su alrededor, busca la excelencia en la obtención de resultados propios y de la empresa.

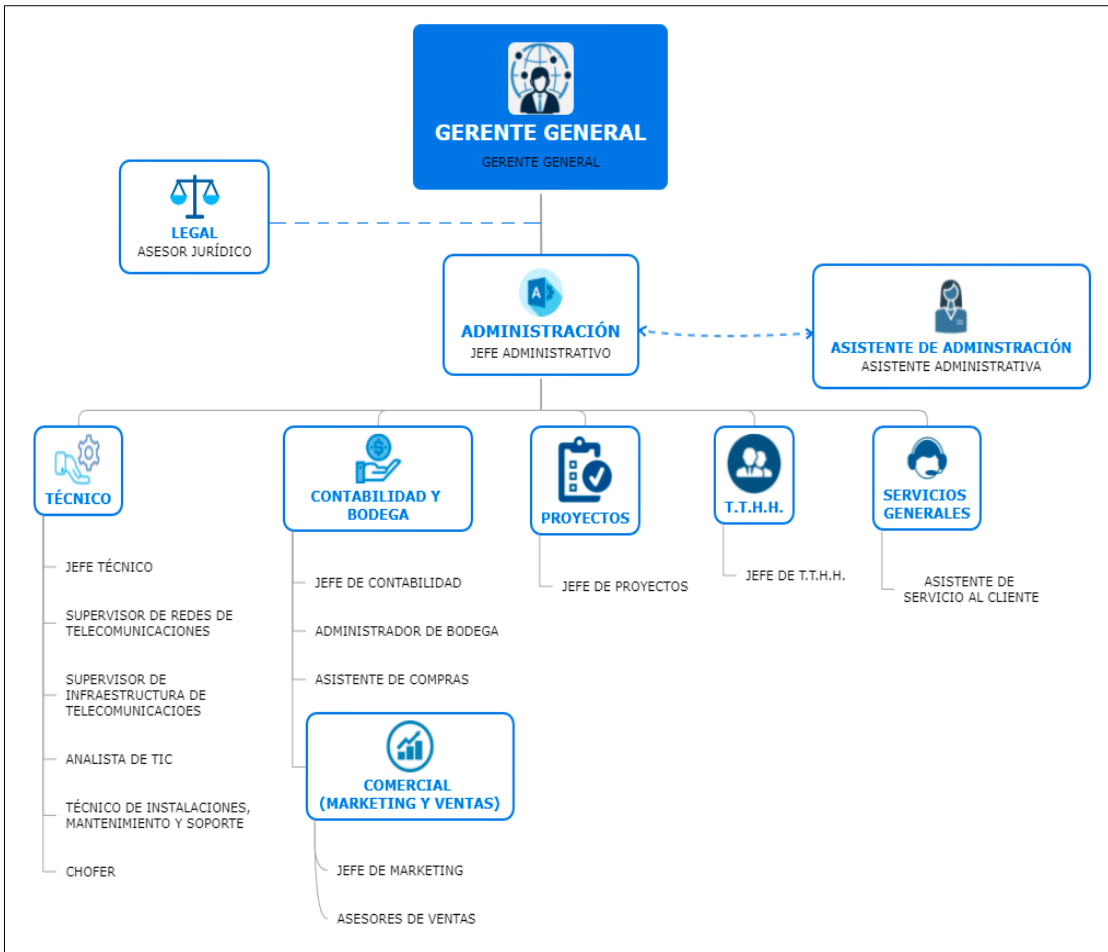
Conciencia empresarial: Comprensión e interpretación sobre las necesidades de la empresa tanto internas como externas relacionadas la influencia dentro de la empresa y en otras organizaciones, analizar las oportunidades del mercado con la toma de decisiones acertadas y eficientes con optimización de los recursos disponibles y la prevención de riesgos.

Empatía: Es la capacidad para comprender la situación de otra persona, es decir, ponerse en los zapatos de otro, sentir y percibir el porqué de sus acciones, comportamientos y pensamientos, puesto que, el estado anímico influye en el clima laboral y en las relaciones interpersonales que están relacionadas con la aplicación de estrategias y con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Responsabilidad: Es una cualidad del ser humano de comprometerse sobre el resultado de las acciones, tanto de nivel empresarial, medio ambiente, social y personal, valor el cual permite actuar de manera correcta sobre nuestros comportamientos.

Puntualidad: Está relacionado con el valor disciplina, para la empresa es importante el cumplimiento del tiempo porque está relacionado con el recurso económico, además que hay que valorar la disponibilidad de tiempo de los colaboradores de la empresa y más importante si influye directamente al cliente actual y potencial.

1.3. Organigrama estructural



1.4. Diccionario de competencias

En este apartado encontrará la definición sobre las competencias personales y laborales requeridas por la empresa, consideradas fundamentales para el talento humano independientemente del cargo que desempeñe.

COMPETENCIAS PERSONALES

Las competencias personales o también identificadas como competencias generales son aquellas cualidades o características que debe poseer la persona a incorporarse a la empresa, aquellas descritas a continuación representan los valores institucionales y permitirán alcanzar las estrategias establecidas.

ATENCIÓN AL DETALLE

Realiza verificaciones sistemáticas sobre actividades que conlleven al cumplimiento de objetivos, asimismo con la detección de cambios o errores que influyan con retraso de la mejora continua.

1. Identifica oportunamente cualquier error o inconsistencia en el trabajo diario y lo reporta de inmediato a sus superiores para que se puedan tomar acciones correctivas.
2. En todas las funciones y actividades asignadas para su realización, se asegura y verifica de conformidad que el servicio y/o equipos cumplan con los requisitos de calidad y las especificaciones específicas.
3. Monitorea y documenta periódicamente los hallazgos, inconsistencias o errores encontrados en la calidad del proceso.
4. Analiza, revisa y hace recomendaciones sobre la ejecución de las operaciones enfocándose en la exactitud y confiabilidad del servicio, considerando los lineamientos y protocolos que contribuyan en proveer un servicio de calidad que sea perdurable en el tiempo.
5. Analiza, investiga e implementa las mejores prácticas asociadas a la fidelidad del cliente con el cumplimiento de sus requerimientos.
6. Analiza, evalúa e implementa estrategias relacionadas con el control y monitoreo de actividades de la empresa con miras a largo plazo (recursos, proveedores y procesos) con el propósito de certificar lineamientos de calidad establecidos para los clientes.

FLEXIBILIDAD

Adaptación ante dificultades, eventos esporádicos, tiempos y personas siempre orientadas en la optimización de los recursos y a la toma de decisiones sin que afecte en el cumplimiento de los objetivos.

1. Modifica su conducta para adaptarse a distintos contextos o situaciones, considerando la acertada toma de decisiones.
2. Considera y tolera los criterios de otras personas antes situaciones inesperadas.
3. Analiza y establece lineamientos con la finalidad de cumplir metas y objetivos de acuerdo a cada situación.
4. Actúa antes situaciones esporádicas de manera inmediata y con seguridad.
5. Verifica sus prioridades y a su vez las analiza para la implementación de diferentes estrategias ante eventos que generen cambios en la empresa.
6. Ante los nuevos requerimientos y desafíos que le impone el mercado, propone cambios oportunos en la empresa y en sus estrategias, planes y proyectos empresariales.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

Proponer ideas y estas ponerlas en prácticas con la perspectiva que provoque cambios significativos en bien propio, social, ambiental o empresarial.

1. Investiga sobre nuevas formas o métodos para dar solución a problemas o inconvenientes siendo el motivo para tomar acciones que conlleven a obtener resultados significativos.
2. Toma iniciativa y propone ideas versátiles a diferentes problemas incluso explora otros campos de conocimiento para proponer soluciones.
3. Sugiere ideas, pensamientos, estrategias o soluciones específicas a su campo de conocimiento o campo laboral en el que se encuentre para generar cambios positivos en su desempeño.
4. Propone ideas nunca antes aplicadas en su área de conocimiento, considerándose algo poco común pero original.
5. Reflexiona sobre ideas factibles que provoquen cambios eficaces en su diario vivir y que a su vez tenga relevancia en el ámbito laboral.
6. Aplica cambios que desarrollan paulatinamente mejoras significativas personales y laborales indistintamente del campo de conocimiento.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Transmite continuamente información y conocimientos personales y organizacionales para lograr objetivos y resultados de calidad, aprovecha las oportunidades y resuelve problemas corporativos.

1. Identifica y recopila datos relevantes para las actividades diarias a partir de variedades de fuentes de información.
2. Preserva antecedentes o datos importantes (información) que puedan afectar al evento actual.
3. Analiza la información o eventos actuales para posterior impartir conocimiento, dar su criterio y/o proponer mejoras.
4. Fomenta la gestión de información en su círculo social y a sus alrededores para que compartan y a su vez adquieran conocimiento.
5. Promueve y comparte técnicas para la búsqueda de información en grupos de discusión con la visión de objetivos individuales o colectivos.
6. Toma la iniciativa como guía de grupos para impartir conocimiento o que a su vez estos generen información de manera recíproca.

LIDERAZGO

Capacidad de influir, generar compromiso y orientar a una persona o grupo de trabajo, considerando a su vez la correcta distribución de los recursos y estrategias que conlleven al cumplimiento de objetivos.

1. Actúa bajo sus principios, valores y creencias.
2. Realizar aportes efectivos basados en conocimientos, habilidades y buenos hábitos de trabajo.
3. Toma la iniciativa y ejecuta o propone acciones que aportan en la resolución de problemas o conflictos.
4. Dirige y orienta a un o grupos de personas para el cumplimiento de objetivos.
5. Impulsa la aportación de conocimientos, experiencias y la cooperación de la persona o personas a guiar generando compromiso para el cumplimiento de metas.
6. En base a los conocimientos, experiencia y referencias sociales es un modelo a seguir.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Mediante la escucha, participación y expresión activa consolida ideas y entendimientos para contribuir a la convivencia amena.

1. Expresa sus opiniones o ideas en el momento que la soliciten.
2. Mantiene una conducta educada de escucha activa ante la comunicación con otra persona, sin considerar interrumpir o provocar dejes inadecuados.
3. Comparte sus proyectos o propuestas en base a sus ideas o pensamientos consolidados de forma explícita, detallada y clara.
4. Transmite información importante y precisa en base al nivel de importancia que corresponde a la persona y para el compendio de la información realiza preguntas.
5. Predisposición a cambios de actitud hacia las personas y antes situaciones versátiles con el propósito de entablar comunicación efectiva.
6. Fomenta la integración de las personas para compartir criterios que conlleven a la toma de decisiones que sean relevantes para el cumplimiento de metas.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Controla sus emociones y sentimientos propias antes de su ejecución y sobre opiniones, criterios y/o acciones ajenas.

1. Capaz de adaptarse en grupos sociales antes el establecimiento de normas.
2. Analiza las emociones en tiempo y momento, comparte su aporte e información cuando sea el momento apropiado.
3. Respeta las opiniones de los demás mediante su interpretación desde otro punto de vista manteniendo una actitud positiva, comprensiva y empática.
4. Comprende los valores humanos de los compañeros y de las demás personas a su alrededor.
5. Mantiene relaciones afectivas con el medio ambiente.
6. Analiza el comportamiento de los demás de manera positiva, sin ejercer opiniones que alteren las relaciones de convivencia.

RELACIONES INTRAPERSONALES

Construye y mantiene relaciones perdurables con respecto a su afinidad e intereses personales, grupos y redes informales de contacto, asociadas a su proceso, que lleven al cumplimiento de los objetivos acordados.

1. Interactúa de manera amigable y cordial generando relaciones efectivas con sus compañeros más allá del ámbito empresarial.
2. Conoce su propia identidad sobre los ámbitos social y sexual.
3. Genera espacios y promueve la realización de actividades con el fin de mejorar o fortalecer el desarrollo de las relaciones con otros, para compartir y generar intereses comunes.
4. Desarrollar criterios personales y coherentes dentro del grupo social establecido dentro y/o fuera de la empresa.
5. Identificar las debilidades y fortalezas propias que contribuyan al mejoramiento de adaptación, confianza e independencia de sí mismo.
6. Es autónomo y toma iniciativa propia, además controla su conducta antes eventos intencionales o esporádicos.

COMPETENCIAS LABORALES

Las competencias laborales o también identificadas como competencias específicas son aquellas cualidades o características que la persona ha desarrollado en el transcurso de su vida laboral, competencias debe emplear la persona en la empresa.

TRABAJO EN EQUIPO

Colabora con los demás para crear un ambiente de confianza y contribuir positiva y constructivamente al logro de objetivos comunes en beneficio de la empresa.

1. Participa en las actividades del equipo, reconociendo su rol y el propósito colectivo.
2. Respeta las opiniones y valora los diferentes aportes y contribuciones de los integrantes del equipo dentro de un ambiente de confianza y respeto.
3. Comparte su experiencia y conocimientos y valora los de los demás demostrando una actitud abierta a aprender de otros.
4. Reconoce públicamente el mérito de los integrantes del equipo que trabajan bien, generando motivación, compromiso y sentido de pertenencia.
5. Facilita espacios y metodologías que permiten el desarrollo de habilidades y destrezas a equipos de alto desempeño.
6. Visualiza y materializa oportunidades con equipos externos que conduzcan al logro eficaz de los objetivos de la empresa.

TOMA DE DECISIONES

Analiza e interpreta situaciones de manera objetiva, tomando en cuenta diversos factores y ofrece alternativas para identificar planes de acción que aseguren su implementación resolutive y oportuna.

1. Se asegura de tener toda la información y los recursos que necesita para tomar una decisión acertada y objetiva.
2. Usa el sentido común y la experiencia para analizar la situación, descubre problemas potenciales y toma las decisiones apropiadas.
3. Involucra a las personas adecuadas y los campos de conocimientos correctos en la toma de decisiones.
4. Establece prioridades y elimina las barreras que impidan tomar decisiones importantes.
5. Toma decisiones acertadas, a veces sin contar con toda la información necesaria, para cumplir con los plazos establecidos o se está bajo presión.
6. Detecta rápidamente lo que ayuda o dificulta la consecución de los objetivos, anticipa situaciones y desarrolla planes de acción efectivos.

ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE

Identifica y responde a las necesidades de las partes interesadas (clientes internos/externos y socios comerciales) para proporcionar productos o servicios que cumplan o superen sus expectativas.

1. Identifica quiénes son los clientes y comprender sus necesidades, les proporciona información útil y una atención adecuada y eficaz.
2. Alinea su comportamiento con las necesidades de los clientes (internos/externos y relacionados), adopta una actitud receptiva efectiva y participa en la resolución de problemas.
3. Establece parámetros de retroalimentación del cliente, incluidos plazos, calidad y cantidad, y mantiene una comunicación abierta sobre las expectativas y la satisfacción del cliente.
4. Crea valor agregado al cliente, respeto al mercado local relacionado al giro del negocio, identifica y analiza las necesidades del cliente proponiendo respuestas que superen sus expectativas.
5. Abordar las necesidades potenciales de las partes interesadas investigando más allá de la descripción y personalizando los productos y servicios disponibles.
6. Desarrolla estrategias para construir y mantener relaciones a largo plazo con los clientes para lograr ventajas competitivas sostenibles a largo plazo y enfrentar nuevos desafíos.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Maneja sus emociones en condiciones de estrés y demuestra un enfoque efectivo para lograr sus objetivos.

1. Controla sus emociones ante una situación de estrés.
2. Analiza y gestiona sus emociones y sentimientos en situaciones que le provocan disgusto, frustración o estrés.
3. Identifica y analiza sus posibles comportamientos para evitar actuar de forma impulsiva, identificando las situaciones de presión en el entorno.
4. Resuelve múltiples problemas a la vez y mantiene sus resultados sin afectar los sentimientos de su relación.
5. Maneja las acciones y la actitud por parte de otros, no se involucra, continua su actividad y mantiene una actitud objetiva.
6. Es flexible y proactivo en la resolución de problemas en condiciones extremas, busca soluciones que le permitan alcanzar sus metas y promover un ambiente de trabajo armonioso.

MANEJO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Identifica y analiza problema, hechos, datos o variables clave, para proponer alternativas de solución y ejecutar la mejor opción para resolverlo efectivamente.

1. En base a las experiencias personales y grupales se toman como base para identificar y analizar situaciones y/o problemas.
2. Identifica la relación entre datos o inconsistencias en la información que maneja.
3. Comparte ideas, datos clave y observaciones de forma clara para contribuir en la resolución de los problemas.
4. Identifica los obstáculos que pueden surgir en la resolución de un determinado problema y estructura los pasos a seguir para superarlos.
5. Desarrollar soluciones innovadoras y eficaces a problemas complejos.
6. Analiza posibles problemas o situaciones que puedan suscitarse y desarrolla propuestas acertadas para resolverlos.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Anticipa las necesidades, prioriza y administra los recursos (tiempo, personas, suministros, equipos, etc.) para que todo funcione sin problemas.

1. Identifica las metas y actividades necesarias para lograr los resultados.
2. Prioriza las actividades a realizar.
3. Organiza su trabajo y le da seguimiento de sus acciones que cumplan sus metas.
4. Determina si la tarea, situación y/o proceso es urgente y/o importante para realizar los ajustes necesarios en base a algún objetivo y criterio de aseguramiento.
5. Monitorea y mide su nivel de cumplimiento de sus acciones con indicadores de gestión.
6. Identifica factores que impacten la empresa en contraste con su enfoque estratégico para generar proyectos de largo alcance que propendan por el desarrollo organizacional.

RELACIONES INTERPERSONALES

Construye y mantiene relaciones perdurables con personas, grupos y redes formales de contacto, asociadas a su proceso, que lleven al cumplimiento de los objetivos del cargo de trabajo.

1. Dialogar espontáneamente con los compañeros de la empresa sobre el desempeño de sus funciones y promueve el desarrollo de hábitos cooperativos.
2. Promueve y mantiene una red de relaciones con clientes, compañeros, proveedores y la comunidad para construir relaciones efectivas y mutuamente beneficiosas.
3. Construye una red actualizada de contactos y relaciones para identificar y comprender las oportunidades de mercado y fortalecer las relaciones con los clientes.
4. Construye relaciones profundas y duraderas, alianzas estratégicas con clientes, proveedores y/o grupos de interés para facilitar resultados duraderos.
5. Respeta la diversidad étnica, religiosa o cultural, la diferencia física o intelectual, el género, la clase social o la profesión y ocupación.
6. Interioriza los principios de convivencia. Acepta, sigue y respeta las normas de los grupos sociales.

1.5. Formato del descriptivo de cargos

 Internet rápido y confiable	Formato de descriptivo de cargos
--	---

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo		Área/Sector/Departamento	
Tipo de jornada laboral		Jefe/Superior inmediato	
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa		Dependencia	
Nivel de educación		Título	

OBJETIVO DEL CARGO

--

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
---------------------	---------------------	-------------------------

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo (agregar las necesarias)

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1.	3.
2.	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango) 	Estado civil 	Horario laboral
¿Requiere licencia? SI NO	Vehículo propio SI NO	Tipo de licencia 	Horario almuerzo
¿Requiere viajar? SI NO	Discapacidad SI NO	Presupuesto SI NO	Horario FDS

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	
--	--

Elaborador por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	----------------------	---------------

DOCUMENTO ORGANIZACIONAL	MANUAL DE FUNCIONES	
REVISIÓN MARZO 2022		

CAPITULO II

Descriptivo de cargos

2.1. Departamento de gerencia general

2.1.1. Gerente general

	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Gerente general	Área/Sector/Departamento	Gerencia
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	n/a
Cargos/Dpto bajo dependencia directa	1	Dependencia	Administración
Nivel de educación	Superior	Título	Ing/MBA Administración empresas

OBJETIVO DEL CARGO
Planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias de cada área administrativa, financiera y operativa con la finalidad de alcanzar y cumplir las metas y los objetivos organizacionales.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
<p>Establecer planes, lineamientos, programas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Planificar, organizar y supervisar mediante el análisis de la situación actual de la empresa y su entorno que conlleve a tomar decisiones de acuerdo a la realidad de la organización y la influencia del macroambiente.</p> <p>Dirigir las gestiones administrativas, financieras y operativas.</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las estrategias y objetivos de la empresa respecto a la base presupuestaria.</p> <p>Formular y definir políticas y programas para el desarrollo empresarial mediante la comunicación, equilibrio y toma de decisiones en conjunto con los responsables de cada departamento.</p> <p>Coordinar las actividades con los departamentos administrativos, contabilidad, comercial y operativo mediante reuniones y la participación activa de los responsables de cada departamento.</p> <p>Asegurar la disponibilidad de los recursos tangibles e intangibles para cada departamento para el correcto desenvolvimiento de las funciones.</p> <p>Analizar y aprobar proyectos de ingeniería bajo líneas de diseño presupuestadas siendo eficaces y eficientes.</p> <p>Proponer lineamientos para programas de capacitación y velar por la educación continua para su aporte en los procesos y mejorar de cada departamento.</p> <p>Coordinar la evaluación de desempeño para contribuir con los objetivos de la empresa.</p> <p>Realizar revisiones periódicas sobre el presupuesto financiero y administrativo.</p> <p>Administrar el presupuesto para proveer los recursos a cada departamento.</p> <p>Evaluar presupuesto e informar su aprobación.</p> <p>Seguimiento de transacciones bancarias y aprobación de conciliaciones de las cuentas bancarias autorizadas.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de leyes laborales nacionales así como el reglamento interno.</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las leyes nacionales respecto a la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores.</p> <p>Supervisar los indicadores de gestión de talento humano que repercutan en la ejecución de las actividades operativas de la empresa.</p> <p>Participar en procesos de gestión de talento humano.</p> <p>Brindar inducción a todo nuevo integrante de la empresa, indistintamente del cargo a ocupar.</p> <p>Asegurar la disponibilidad del descriptivo de cargos para su utilización en los subsistemas de gestión.</p>

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Técnico	Jefe Técnico	Mantenimiento sobre redes inalámbricas y FO
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Supervisión y control de presupuestos
TTHH	Jefe de talento humano	Establecer vínculo con el capital humano
Proyectos	Jefe de proyectos	Ejecución de proyectos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	escala de nivel requerido				
	5	4	3	2	1
Planificación y organización	x				
Liderazgo		x			
Creatividad e innovación		x			
Toma de decisiones		x			
Gestión de la información y comunicación	x				
Trabajo en equipo	x				
Trabajo bajo presión	x				
Flexibilidad	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Experiencia en puesto administrativo	Manejo y dirección de personal	5
Experiencia administración de proyectos	Software de gestión y proyectos	3
Generar propuestas para desarrollo	Optimización de procesos	3
Planeamiento estratégico	Visión empresarial a mediano y largo plazo	5

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Inventario-TIC	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? SI	Discapacidad NO	Presupuesto SI	

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Exigir recompensas de cualquier clase Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores psicosociales laborales Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	---

2.2. Departamento Legal

2.2.1. Asesor jurídico

 Liberdatos Internet rápido y confiable	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asesor Jurídico	Área/Sector/Departamento	Legal
Tipo de jornada laboral	media jornada	Jefe/Superior inmediato	Gerente General
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	Jurisprudencia, Abogado, carreras a fines

OBJETIVO DEL CARGO
Ejecutar diligencias legales, judiciales y administrativas relacionadas con actividades de la empresa, a fin de ser apoyo en la preparación de trámites administrativos y procesos jurídicos de la empresa.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
Analiza y organiza trámites administrativos, notificaciones judiciales y documentos de los diferentes procesos y juicios que mantenga la empresa.
Concurre a las diferentes instituciones y juzgados, entrega documentos, agiliza y revisa el estado en que se encuentran los procesos de la empresa.
Recopila y analiza información para los diferentes procesos administrativos y jurídicos que requiere la empresa.
Actualiza el archivo de procesos administrativos y judiciales que mantenga la empresa.
Ejecuta las gestiones pertinentes a trámites legales, judiciales y extrajudiciales y pliegos relacionados con las actividades de la empresa.
Elabora la documentación legal y jurídica necesaria dentro del término legal para la ejecución de la defensa que requiera la empresa.
Asesora a las autoridades y al personal de la empresa en lo concerniente a leyes, reglamentos, y demás normas jurídicas aplicadas en la institución.
Elabora informes sobre el avance de trámites administrativos y judiciales, juicios y trabajo realizado para conocimiento de la autoridad inmediata.
Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO
Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Gerencia	Gerente general	Trámites administrativo de la empresa
Contabilidad y Finanzas	Jefe de contabilidad	Resolución de informes financieros
Administración	Jefe administrativo	Informes administrativos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Inteligencia emocional	x				
Trabajo en equipo	x				
Gestión de la información y comunicación	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión		x			
Comunicación efectiva	x				
Toma de decisiones		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Conocimiento general de normas legales	Conocimiento general de las leyes ecuatorianas Código del Trabajo	2
Conocimiento de técnicas en documentac	Organización de la información	1
Control de procesos administrativos y judiciales	Manejo de información y trámites legales	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	2.
--------------	----

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 12:30
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo n/a
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto NO	

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores psicosociales laborales Riesgos ergonómicos Riesgos psicosociales
--	--

2.3. Departamento administrativo

2.3.1. Jefe administrativo



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe Administrativo	Área/Sector/Departamento	Administración
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Gerente general
Cargos/Dpto bajo dependencia directa	5	Dependencia	Técnico, Contabilidad, Proyectos, TTHH, SSGG
Nivel de educación	Superior	Título	Lcda/Ing. Administración empresas

OBJETIVO DEL CARGO

Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades de la empresa, tomar las decisiones pertinentes y velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Recopilar información de diferentes herramientas con el objetivo de estudiar los datos y generar informes o reportes correspondientes.
Organizar, controlar y ejecutar las actividades del área administrativa.
Organizar, controlar y ejecutar las actividades de los recursos humanos.
Controlar que la información contable se registre de manera oportuna.
Supervisar al personal y delegar funciones.
Vigilar del mantenimiento y aprovisionamiento de recursos que provee la empresa, llevando un control de la cobertura de inventario.
Organizar y controlar las actividades del departamento de contabilidad y bodega.
Establecer un programa de reuniones mensuales con todos los colaboradores para conocer los informes de actividades y mantener la estabilidad laboral y comercial en la empresa.
Dirigir, supervisar, coordinar y evaluar la empresa en concordancia con los planes, programas, estrategias y presupuesto aprobados.
Coordinar y realizar la programación en conjunto con el dpto. de contabilidad y bodega los pagos a cada proveedor.
Mantener un sistema de archivo de los documentos administrativos y financieros.
Verificar cotizaciones según las exigencias de los nodos de la empresa actual y posterior a su extensión.
Auditar los procedimientos, métodos y planes relacionados con el mercado competitivo, buscando eficiencia y transparencia de los mismos.
Organizar los métodos y procedimientos aplicables las funciones de cada uno de los departamentos de la empresa que alimenten la información financiera.
Informar a la gerencia general cualquier irregularidad encontrada en los procesos de gestión, control y registro de la información contable oportuna.
Efectuar los cierres contables mensual y anual.
Verificar que la información contable se encuentre ordenada, impresa y salvaguardada.
Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Técnico	Jefe Técnico	Cumplimientos de las actividades diarias
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Administración de los recursos de la empresa
Proyectos	Jefe de proyectos	Análisis de proyectos
TTHH	Jefe de talento humano	Información sobre nuevas vacantes
Servicios Generales	Asistente de servicio al cliente	Informes diarios sobre requerimientos o quejas

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Planificación y organización	x				
Liderazgo		x			
Toma de decisiones		x			
Manejo y solución de problemas		x			
Gestión de la información y comunicación	x				
Trabajo bajo presión		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Habilidad en análisis y síntesis de informes administrativos.	Mente analítica	5
Conocimiento computacional intermedio.	Utilitarios office	3
Conocimientos profundos de procedimientos de gestión de oficinas	Ofrecer asesoramiento y orientación para garantizar la máxima eficiencia	3
Familiaridad con principios financieros	Contabilidad básica	3

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Inventario-TIC	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Prestar esmerada atención a los dpto a dependencia Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Alterar la jornada laboral por cuenta propia Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Exigir recompensas de cualquier clase Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores psicosociales laborales Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	---

2.3.2. Asistente administrativo



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Asistente administrativo	Área/Sector/Departamento	Administración
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe administrativo
Cargos/Dpto bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller	Título	Administración

OBJETIVO DEL CARGO

Ser responsable por prestar apoyo administrativo de alto nivel al departamento administrativo y como puente hacia los otros departamentos que engloba toda la organización.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Colaborar con la coordinación y la planificación de las reuniones internas y externas.
 Colabora en el mantenimiento de la base de datos de contactos de proveedores y clientes.
 Ofrece asistencia general en la oficina y se desempeña como recurso de toda la organización.
 Realizar y atender las llamadas telefónicas dirigidas a las gerencias de la empresa.
 Coordinar la mensajería interna y externa de la empresa.
 Administrar los archivos de la Gerencia General y asistir a los otros departamentos cuando sea requerido.
 Coordinar las compras y el abastecimiento a los diferentes departamentos de la empresa de los materiales de oficina.
 Administrar la agenda del Gerente General de la empresa, según requerido.
 Colaborar en la preparación de materiales y en la organización y ejecución de actividades que se conduzcan en su área.
 Brindar apoyo administrativo al equipo del área y servicio al cliente con alto nivel de profesionalismo.
 Redactar, revisar y corregir documentos tales como memorandos, cartas, informes administrativos y técnicos, actas, cuadros, gráficos, presentaciones, entre otros.
 Alimentar y manejar bases de datos o páginas web requeridas, con el fin de facilitar información precisa y oportuna, cuando así se le solicite.
 Manejar correspondencia y otros documentos del área en todas sus etapas: gestión, administración, control, clasificación, archivo físico y digital.
 Atender oportunamente las llamadas telefónicas, recibir y canalizar los mensajes.
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Contabilidad y Finanzas	Jefe de contabilidad	Informes de presupuestos
Servicios generales	Asistente servicio al cliente	Gestión de información de las bases de datos
Técnico	Jefe técnico	Informes sobre nuevas tareas

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Orientación al cliente		x			
Trabajo en equipo	x				
Gestión de la información y comunicación	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión		x			
Atención al detalle	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Identificación, comprensión, análisis, síntesis y evaluación conceptual de situaciones	Encontrar o diseñar soluciones viables y efectivas	3
Contribución en las mejoras de los procesos	Mejora de la calidad en el servicio y la satisfacción	2
Dominio de MS Office (Word, Excel, Power Point)	Habilidad para redacción de documentos de cierta complejidad	2
Administración y mantenimiento de bases de datos	Actualización de datos	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2.	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 20-30	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto NO	

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Alterar la jornada laboral por cuenta propia Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores psicosociales laborales Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	---

2.4. Departamento de Técnico

2.4.1. Jefe técnico



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe técnico	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Gerente
Cargos/Dpto bajo dependencia directa	5	Dependencia	Subordinados del dpto.
Nivel de educación	Bachiller/Superior	Título	Ingl./Ing. Electrónica/Telecomunicaciones

OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir las acciones del personal encargado para los procesos técnicos, así como seguimiento y evaluación de las actividades ejecutadas por los técnicos del departamento, así como acompañar y asesorarlos.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Administrar el suministro y stock de los repuestos.
 Generar reportes actualizados del historial y condición de cada uno de los equipos.
 Administración y control de inventarios para el abastecimiento de los equipos.
 Realizar los procesos de actualización técnica.
 Asigna los trabajos de mantenimiento y soporte técnico a clientes.
 Dirección, gestión y motivación de los equipos de mantenimiento.
 Autoriza las horas extras y los viáticos del personal y gastos, previa notificación a TTHH
 Generar reportes actualizados del historial y condición de cada uno de los equipos.
 Planear, controlar, organizar y coordinar planes de mantenimiento de la red.
 Supervisar los procesos de mantenimiento realizados.
 Mantener y promover el mejoramiento continuo de los procesos de mantenimiento de la red.
 Organizar los procesos de capacitación del personal técnico.
 Generar reportes actualizados del historial y condición de cada uno de los equipos utilizados y/o devueltos.
 Realizar los procesos de actualización técnica.
 Asigna los trabajos técnicos.
 Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la red.
 Velar por el buen funcionamiento de las redes alámbricas e inalámbricas de la provincia.
 Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos técnicos de la empresa para todo el personal a su cargo.
 Coordinación con otras áreas de trabajo para mejorar el desarrollo de los programas, proyectos y actividades, optimizando el
 Velar por el buen uso, mantenimiento y resguardo de las herramientas y equipos asignados para el desarrollo de sus
 Llevar inventario y control de los insumos que planifica, presupuesta y ejecuta para el desarrollo de sus actividades bajo la
 Requerir informes técnicos de las actividades realizadas a los integrantes del departamento.
 Supervisar el cumplimiento de los fines y objetivos del departamento, con su relación con la visión y misión (declaración de
 Programar las actividades diarias y semanales del personal del departamento, presentando cronograma semanal al dpto.
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Administración	Jefe administrativo	Coordinación de actividades
Servicios generales	Asistente de servicio al cliente	Reporte de incidentes más frecuentes
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Coordinación de la disponibilidad de equipos
Proyectos	Jefe de proyectos	Colaboración en la ejecución de proyectos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Manejo y solución de problemas		x			
Toma de decisiones	x				
Planificación y organización		x			
Orientación hacia el cliente	x				
Liderazgo	x				
Trabajo en equipo		x			
Trabajo bajo presión	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Tendido de FO	FTTH, Sangrado, fusión y tendido de drop	3
Instalación inalámbricas	Configuración e instalación equipos wirele	3
Realización de planos para tendidos	Uso de autocad, google earth y maps	3
Trabajo en altura		2
Riesgos laborales	Actos y condiciones inseguras	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. AutoCAD, estructura de la red
2. Inventario-TIC	4. WhatsUP

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI	Vehículo propio SI	Tipo de licencia MOTO/AUTO	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? SI	Discapacidad NO	Presupuesto NO	Horario FDS POR TURNO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Alterar la jornada laboral por cuenta propia
Cumplir con la realización y entrega de reportes de las	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses
Tratar con las debidas consideraciones	Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Riesgos ambientales Riesgos físicos Riesgos psicosociales
--	--

2.4.2. Supervisor de redes de telecomunicaciones

Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Supervisor de redes de telecomunicaciones	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe técnico
Cargos/Dpto bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	Ingeniería en Informática/Telecomunicaciones

OBJETIVO DEL CARGO

Responsable de la administración y el mantenimiento de dispositivos de red, servidores, almacenamiento, dispositivos de Seguridad y de algunas aplicaciones o programas internos específicos.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Operar todos los aspectos de la administración de servidores físicos y virtuales.
 gestión detallada de tareas con un enfoque proactivo para garantizar la disponibilidad de la operación de la empresa.
 Mantener la disponibilidad de los sistemas y realizar actualizaciones regulares en el equipamiento.
 Responsable de la instalación, configuración y mantenimiento del software y hardware de red en un entorno corporativo.
 Ser competente en el diagnóstico y solución de problemas de software / hardware y aplicaciones de varias plataformas.
 Gestionar y administrar los dispositivos de la red Interna, redes WAN, redes inalámbricas y dispositivos de seguridad.
 Responsable de gestionar el ciclo de vida de reemplazo del equipamiento y las actualizaciones de firmware.
 Gestión y operación de herramientas de monitoreo para graficar datos que sirvan para la toma de decisiones y el monitoreo de
 Mantener las configuraciones de Hardening de todos los dispositivos instalados conforme a las configuraciones bases
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Administración	Jefe administrativo	Coordinación de actividades
Servicios generales	Asistente de servicio al cliente	Reporte de incidentes más frecuentes interno y externo
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Coordinación de la disponibilidad de las redes
Proyectos	Jefe de proyectos	Colaboración en la ejecución de proyectos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Manejo y solución de problemas		x			
Toma de decisiones	x				
Planificación y organización		x			
Orientación hacia el cliente	x				
Creatividad e innovación	x				
Trabajo en equipo		x			
Trabajo bajo presión	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Domain Name Services (DNS)	Web Servers	4
Domain Host Configuration	Configuración e instalación equipos wirele	3
Servicios de archivos e impresión	Uso de autocad, google earth y maps	3
Manejo de plataformas	switching / routing / servidores de	4
Riesgos laborales	Actos y condiciones inseguras	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. AutoCAD, estructura de la red	5. WhatsUP
2. Inventario-TIC	4. Hosting	

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI	Vehículo propio SI	Tipo de licencia MOTO/AUTO	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? SI	Discapacidad NO	Presupuesto NO	Horario FDS POR TURNO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Alterar la jornada laboral por cuenta propia
Cumplir con la realización y entrega de reportes de las	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses
Tratar con las debidas consideraciones	Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Riesgos ambientales Riesgos físicos Riesgos psicosociales
--	--

2.4.3. Supervisor de infraestructura de redes de telecomunicaciones

 Liberdatos Internet rápido y confiable	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Supervisor de infraestructura	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe técnico
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	Telecomunicaciones, telemática, electró

OBJETIVO DEL CARGO
Responsable de planificar, organizar, dirigir y evaluar, personal, insumos y equipo para que el sector infraestructura desarrolle sus proyectos de infraestructura satisfactoriamente, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
<p>Responsable de la elaboración y ejecución de las actividades bajo la responsabilidad de su área.</p> <p>Coordinación con otras áreas de trabajo para mejorar el despliegue y montaje de la infraestructura en base a planes</p> <p>Coordinación con otras áreas de trabajo para mejorar el desarrollo de los programas, proyectos y actividades, optimizando el</p> <p>Velar por el cumplimiento del normas y procedimientos técnicos de la empresa para todo el personal a su cargo.</p> <p>Velar por la correcta aplicación del presupuesto aprobado para el desarrollo de los programas, proyectos y actividades bajo la</p> <p>Requerir informes técnicos de las actividades realizadas a los integrantes.</p> <p>Implementar todos los controles necesarios para el desarrollo y cumplimiento de las funciones dentro del área.</p> <p>Aprobar las muestras del material y/ herramientas solicitadas a compras por el sector cuando el caso lo amerite.</p> <p>Programar las actividades diarias y semanales del personal, presentando cronograma semanal a departamento de proyectos.</p> <p>Resolver internamente los problemas que se presenten en el sector y que no ameriten la intervención del jefe superior.</p> <p>Realizar procesos de invitación a cotizar a los proveedor elegidos para el desarrollo de la infraestructura.</p> <p>Receptar las ofertas de cotización presentadas por las empresas seleccionadas.</p> <p>Rendir informes de avance físicos del desarrollo de la infraestructura a las instancias que así lo soliciten.</p> <p>Supervisar constantemente las tareas que se encuentren en proceso de ejecución, para evaluar que se estén realizando de</p> <p>Constatar la calidad de materiales de construcción de la localidad.</p> <p>Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.</p> <p>Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p>

RELACIÓN DEL CARGO
Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Proyectos	Jefe de proyectos	Reportas avances sobre el proyectos
Administración	Jefe administrativo	Colaborar con la administración de actividades
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Solicitar presupuestos, notificar requerimientos
Gerencia	Gerente general	Notificar sobre el proyecto, solicitar sugerencias

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Liderazgo	x				
Comunicación efectiva		x			
Flexibilidad	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión	x				
Trabajo en equipo		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Trabajo en altura		2
Habilidad en análisis y síntesis de	Mente analítica	3
Conocimiento computacional intermedio.	Utilitarios office	1
Riesgos laborales	Actos y condiciones inseguras	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp 2. Inventario-TIC	3. AutoCAD, estructura de la red 4. WhatsUP
-----------------------------------	--

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI	Vehículo propio SI	Tipo de licencia MOTO/AUTO	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? SI	Discapacidad NO	Presupuesto NO	Horario FDS POR TURNO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Incumplir con las normas de seguridad Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos físicos Riesgos ergonómicos Riesgos mecánicos Riesgos psicosociales
--	--

2.4.4. Analista de TIC

	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Analista de TIC	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe técnico
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	C, Telecomunicaciones, telemática, elect

OBJETIVO DEL CARGO
<p>Responsable del resguardo y transmisión de la información de la empresa, brindando soluciones que permitan obtener las telecomunicaciones en alto nivel de rendimiento, de la misma manera supervisando, monitoreando y asesorando a los colaboradores relacionados con las TIC, para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa.</p>

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
<p>Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)</p>

RESPONSABILIDADES
<p>Implementación y control de seguridad informática. Respaldo de información sensible de la empresa. Coordinar y colaborar con la elaboración de proyectos tecnológicos requeridos. Subir a la página web de la empresa información actualizada. Velar por el cumplimiento de normas y procedimientos técnicos de la empresa de acuerdo a sus funciones. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos. Resolver internamente los problemas que se presenten en la unidad y que no ameriten la intervención del jefe superior. Llevar inventario y control de los insumos que planifica, presupuesta y ejecuta para el desarrollo de sus actividades bajo la Coordinación con otras áreas de trabajo para mejorar el desarrollo de los programas, proyectos y actividades, optimizando el Responsable ante problemas informáticos. Entrega y control de insumos informáticos. Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos. Creación de usuarios y contraseñas a los diferentes sistemas de la empresa de acuerdo al acceso requerido por el cargo. Asesorar al personal en el uso de los programas. Realización, supervisión y reparación de cableados eléctricos. Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p>

RELACIÓN DEL CARGO
<p>Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas</p>

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Técnico	Jefe técnico	Coordinación de actividades internas de la empresa
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Coordinación de la disponibilidad de equipos
Proyectos	Jefe de proyectos	Colaboración en la ejecución de proyectos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Inteligencia emocional		x			
Comunicación efectiva		x			
Flexibilidad	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión	x				
Toma de decisiones		x			
Orientación al cliente	x				
Trabajo en equipo		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Herramientas ofimáticas	Word, Excel, Access	1
Mantenimiento de equipos informático	Router básicos, router, administrables	3
Actualización de Softwares y redes	Mikrotik, myPHP, redes /24	3

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. AutoCAD, estructura de la red
2. Inventario-TIC	4. Hosting

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses
Cumplir con la realización y entrega de reportes	Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos físicos Riesgos ergonómicos Riesgos mecánicos Riesgos psicosociales
--	--

2.4.5. Técnico de instalaciones, mantenimiento y soporte

	Descriptivo de cargo
--	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Instalaciones, mantenimiento	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe Técnico
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller/Superior	Título	Técnico, Ing. Telecomunicaciones, Ing. Electrónica

OBJETIVO DEL CARGO
Encargado de realizar despliegue, instalaciones, mantenimiento y soporte de red backbone en redes FTTH y redes wireless.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
<p>Configurar equipos inalámbrico de diferentes marca huawei, zte, qp-com, tp-link modo router y modo bridge.</p> <p>Configurar equipos alámbrico de diferentes marca huawei, zte, qp-com, tp-link modo router y modo bridge.</p> <p>Configuración de red LAN y WLAN.</p> <p>Consolidar la información de cada una de las actividades tomando en cuenta cada una de las fuentes de verificación que Emitir informes sobre cada actividad realizada, adjunta evidencia de la misma y subirla al sistema mikrowisp.</p> <p>Llevar un control de herramientas, equipos y/o materiales para conocer el movimiento interno y externo por cada una de Apoyará a cada uno de los técnicos en realizar los trámites actividades retrasadas o pospuestas por eventos esporádicos.</p> <p>Visitas técnicas a clientes coordinando previamente con el mismo para evitar pérdidas en tiempo y recursos.</p> <p>Mantenimiento de la red backbone previa notificación del jefe de departamento.</p> <p>Activaciones directas de nuevos clientes.</p> <p>Retiro de equipos por anulación de servicio y dar de baja en el sistema.</p> <p>Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.</p> <p>Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p>

RELACIÓN DEL CARGO
Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Técnico	Jefe técnico	Coordinación de actividades
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Disponibilidad de equipos
Administración	Jefe administrativo	Coordinación de actividades

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo (agregar las necesarias)

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Liderazgo		x			
Toma de decisión	x				
Trabajo en equipo	x				
Trabajo bajo presión	x				
Flexibilidad		x			
Comunicación efectiva		x			
Relaciones interpersonales		x			
Inteligencia emocional	x				
Relaciones intrapersonales	x				
Manejo y solución de problemas		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Tendido de FO	FTTH, Sangrado, fusión y tendido de drop	3
Instalación inalámbricas	Configuración e instalación equipos wire	3
Realización de planos para tendidos	Uso de autocad, google earth y maps	3
Trabajo en altura		2
Riesgos laborales	Actos y condiciones inseguras	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp 2. Inventario-TIC	3. AutoCAD, estructura de la red 4. WhatsUP
-----------------------------------	--

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género M	Edad (rango) 20-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI	Vehículo propio SI NO	Tipo de licencia A Y B	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto NO	Horario FDS POR TURNO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Incumplir con las normas de seguridad Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgo ergonómico Riesgo psicosocial Riesgo físico Riesgo ambiental
--	--

2.4.6. Chofer



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Chofer	Área/Sector/Departamento	Técnico
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe técnico
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller	Título	Chofer profesional

OBJETIVO DEL CARGO

Encargado de realizar cualquier actividad referente al transporte y movilización de insumos o personal.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Traslado de equipos, herramientas o materiales y personales de la empresa según cronograma de actividades.
Velar por el buen funcionamiento, mantenimiento (control de servicio), limpieza del vehículo (lavado y lustrado).
Participar en aquellas actividades que sean ventajosas para el buen funcionamiento del centro (apoyar eventos especiales, Cumplir las normas, reglamentos y procedimientos internos.
Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Técnico	efe técnico, compañeros del mismo dpto	Coordinación de actividades
Contabilidad y bodega	Jefe contabilidad	obre gastos relacionados al mantenimiento y uso de
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Ingreso o salida de recursos para trabajo técnico

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo (agregar las necesarias)

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Comunicación efectiva		x			
Trabajo en equipo	x				
Relaciones interpersonales		x			
Inteligencia emocional	x				
Toma de decisiones	x				
Flexibilidad	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Licencia de conducir	Tipo B o C	1
Competencias digitales	Manejo de herramientas digital, maps	1

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Cuenta comercial maps	3.
2.	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género M	Edad (rango) 25-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI	Vehículo propio SI	Tipo de licencia B (preferencia)	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? SI	Discapacidad NO	Presupuesto NO	Horario FDS POR TURNO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas
Cumplir con la realización y entrega de reportes	Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgo ergonómico Riesgo psicosocial Riesgo físico Riesgo ambiental
--	--

2.5. Departamento de Contabilidad y bodega

2.5.1. Jefe de contabilidad



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe Contabilidad	Área/Sector/Departamento	Contabilidad y bodega
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Administración
Cargos/Dpto bajo depen. directa	3	Dependencia	Contabilidad/Comercial
Nivel de educación	Universitario	Título	CPA

OBJETIVO DEL CARGO

Registro de acuerdo a los principios de Contabilidad generalmente aceptados, velar por la elaboración de los estados financieros, periódicamente establecidos por la gerencia en forma oportuna.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria.
 Conocimiento como mínimo de un programa contable.
 Recibir y clasificar todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques
 Examinar y analizar la información que contienen los documentos que le sean asignados.
 Preparar los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.
 Elaborar comprobantes de los movimientos contables.
 Resguardar la confiabilidad de la información.
 Presentar informes elaborados por el departamento.
 Controlar y administrar los objetivos contables.
 Auditar los inventarios físicos y arqueos de caja.
 Prevenir el uso indebido de los recursos de la empresa.
 Verificar diariamente los movimientos del inventario.
 Manejo de información extremadamente confidencial como ventas, precios, costos, proceso e inventarios.
 Actualizar la bases de los clientes.
 Verificación de facturas, anulación y emisión de documentos correctos.
 Registro contable de transferencias de dirección financiera y transferencias de las distintas cuentas de la empresa.
 Responsable de la emisión y recepción de los cheques.
 Responsable directo de verificar y controlar diariamente las disponibilidades de saldos bancarios.
 Elabora mensualmente las conciliaciones bancarias de las cuentas.
 Analiza y realiza integración mensualmente de las cuentas.
 Realizar tramites administrativos municipales, bomberos o similares.
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Administración	Jefe administrativo	Informes presupuestales semanales
Gerencia	Gerente general	Informes semanales, mensuales y semestrales

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Gestión de la información y comunicación		x			
Relaciones interpersonales		x			
Inteligencia emocional		x			
Trabajo en equipo	x				
Trabajo bajo presión	x				
Flexibilidad	x				
Toma de decisiones	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Conocimiento en leyes fiscales y tributarias	Acorde a temas financieros, impuestos y nómina	3
Experiencia comprobable en el manejo de	Facturación	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Facturación LBD	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia MOTO/AUTO	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses
Cumplir con la realización y entrega de reportes	Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores psicosociales laborales Riesgos ergonómicos Riesgos psicosociales
--	--

2.5.2. Asistente de compras

	Descriptivo de cargos
---	------------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asistente de compras	Área/Sector/Departamento	Contabilidad y bodega
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe de contabilidad
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller	Título	Administración, contabilidad o a fines

OBJETIVO DEL CARGO

Participar en la gestión o proceso de compras de los recursos materiales para el desarrollo de las actividades y proyectos de la empresa, contribuyendo de esta manera alcanzar satisfactoriamente los objetivos y metas propuestas.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Tener control sobre las compras locales (verificación del producto, ingreso, y despacho a bodega).
 Verificar los recursos solicitados por cada departamento.
 Asesorar a los departamentos sobre las especificaciones y calidad de los equipos requeridos.
 Reuniones con jefe administrativo, contabilidad y técnico sobre especificaciones de equipos en general.
 Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa.
 Indagación sobre proveedores potenciales.
 Registro en base de datos información relevantes de proveedores más frecuentes.
 Proveer cuadros comparativos y las cotizaciones realizadas sobre los requerimientos previos de los departamentos.
 Recepción y organización de cotizaciones y facturas de cada compra, para posteriormente proporcionar la información al Mantener registros de facturas y convenios con proveedores actualizados.
 Asegurar que la compra de los recursos requeridos.
 Garantizar la realización del pago a los proveedores.
 Hacer un seguimiento con proveedores, en caso necesario, para confirmar o cambiar pedidos.
 Supervisar los niveles de existencias y determinar necesidades de compra con el administrador de bodega.
 Realización de seguimiento de pedidos y garantizar entregas puntuales.
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Coordinación sobre presupuestos
Administración	Jefe administrativo	ordinar actividades que requieren adquirir product
Comercial	Jefe de marketing	Asistencia sobre pagos de campañas

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo (agregar las necesarias)

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Toma de decisiones		x			
Manejo y solución de problemas	x				
Trabajo en equipo		x			
Flexibilidad		x			
Inteligencia emocional	x				
Planificación y organización	x				
Atención al detalle	x				
Orientación hacia el cliente	x				
Relaciones interpersonales	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Conocimiento del mercado	veedores de equipos de telecomunicacio	2
Manejo de utilitarios office	Word, Excel, Access	1
Competencias digitales	Manejo de software de inventario	1

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Inventario-TIC	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango) 20 - 35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI NO	Vehículo propio SI NO	Tipo de licencia A o B	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas
Cumplir con la realización y entrega de reportes	Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Factores ergonómicos Factores psicosociales Factores ambientales
--	--

2.5.3. Administrador de bodega



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Administrador de bodega	Área/Sector/Departamento	Contabilidad y bodega
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Contabilidad
Cargos/Dpto. bajo depen. directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller/Universitario	Título	Tecnol. Logística en Almacenamiento y Distribución

OBJETIVO DEL CARGO

Entregar un servicio profesional en la entrega y despacho de materiales, herramientas y equipos para las funciones o actividades que lo requieran, además de asegurar la continuidad operacional de la bodega, como también una oportuna gestión en el abastecimiento y respuesta a los requerimientos de los departamentos.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Planificar las actividades de bodega.
 Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de los materiales y equipos almacenados.
 Dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los materiales, herramientas y equipos.
 Garantizar el abasto suficiente de materiales, herramientas y equipos, así como el adecuado manejo y custodia de las existencias.
 Supervisar la entrada y salida de materiales y equipos de la bodega, mantener actualizado el sistema de inventario-TIC.
 Cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles y accesos de la bodega.
 Solicitar las compras oportunamente para mantener los stock mínimo definidos como críticos, de esta forma evitar retrasos por
 Realizar mensualmente los inventarios de existencias de bodega, entregando resultados al Jefe Administrativo y jefe de
 Controlar e informar oportunamente el estado de los equipos siniestrados y otras irregularidades relacionadas con la función
 Colaborar estrechamente con la gestión del Jefe contabilidad, asistiéndolo y reemplazándolo cuando se ausente por
 Cumplir rigurosamente con los tiempos de provisionamiento de equipos.
 Informar al Jefe administrativo respecto a cualquier aspecto a cualquier atraso en la adquisición, entrega o recepción
 provenientes de cualquier proveedor o contrato no cumpla con los estándares impuestos por la empresa.
 Distribución y devolución de materiales, herramientas o equipos.
 Permitir o negar la salida de materiales o equipos de bodega, como también la entrada al área de bodega al personal.
 Consolidar, gestionar y coordinar con la asistente de compras la dotación de insumos y materiales para el desarrollo de las
 Analizar resultados de la auditoría física de inventarios de cierre de mes.
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Equipos, herramientas, materiales o insumos, autorizaciones
Técnico	Jefe técnico	Requerimientos de recursos, características, cantidad de
Administración	Jefe administrativo	Flujo de información de requerimientos entre departame
Proyectos	Jefe de proyectos	Disponibilidad de recursos de acuerdo a proyectos aprob

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Liderazgo	x				
Trabajo en equipo	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión		x			
Relaciones interpersonales	x				
Toma de decisiones		x			
Creatividad e innovación	x				
Flexibilidad	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Habilidad en análisis y síntesis de	Elaboración de informes, habilidad para la	1
Competencias digitales	Manejo de software de inventarios	1

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Inventario-TIC	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? SI NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia B	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI NO	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Incumplir con las normas de seguridad Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos físicos Riesgos ergonómicos Riesgos ambientales Riesgos psicosociales
--	--

2.6. Departamento Comercial

2.6.1. Jefe de marketing

 Liberdatos Internet rápido y confiable	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Jefe de marketing	Área/Sector/Departamento	Comercial
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Contabilidad y bodega
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	1	Dependencia	asesor de ventas
Nivel de educación	Bachiller/Superior	Título	Licenciatura en marketing/mercadotecnia

OBJETIVO DEL CARGO
Generar y desarrollar estrategias que posicionen y mantengan la presencia de la empresa a nivel local y nacional para potenciar el proceso de crecimiento en el mercado del negocio.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
<p>Desarrollo de estrategias y tácticas para aumentar la reputación de la empresa y fomentar el tráfico cualificado.</p> <p>Experimentar con una gran variedad de canales de adquisición orgánicos y de pago, como creación del contenido, tratamiento</p> <p>Generar contenido valioso y atractivo para el sitio web y blog capaz de atraer y convertir a los grupos objetivo</p> <p>Entablar relaciones estratégicas y asociarse con actores, agencias y proveedores claves del mercado.</p> <p>Preparar y monitorizar el presupuesto de marketing trimestral y anualmente y asignar fondos de un modo inteligente.</p> <p>Realización de campañas de marketing que garanticen el éxito desde su concepción hasta su ejecución.</p> <p>Investigación de la demanda de los productos y servicios de la empresa.</p> <p>Identificación de clientes potenciales.</p> <p>Creación de conciencia de marca y posicionamiento.</p> <p>Desarrollar, Implementar, seguir y analizar las campañas necesarias de marketing digital en las distintas cuentas publicitarias y</p> <p>Apoyo al asesor de ventas.</p> <p>Coordinación de proyectos de marketing de principio a fin.</p> <p>Supervisión de la estrategia de marketing en redes sociales y marketing de contenidos.</p> <p>Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.</p> <p>Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p>

RELACIÓN DEL CARGO
Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Gerencia	Gerente general	Analizar las campañas necesarias de marketing
Administración	Jefe administrativo	Potenciar las comunicaciones de la empresa
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Autorización de presupuestos en campañas

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Atención al detalle	x				
Planificación y organización		x			
Gestión de la información y comunicación	x				
Creatividad e innovación	x				
Trabajo en equipo	x				
Flexibilidad		x			
Orientación hacia el cliente	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Experiencia en marketing digital	Planificación, dirección y coordinación de	4
Conocimientos en paquete Office (Excel, Word, Powerpoint)		1
Idiomas	Inglés B1	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. Hosting
2. Inventario-TIC	4. Páginas de redes sociales

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 20-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Alterar la jornada laboral por cuenta propia Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Autoasignarse presupuesto sin previa notificación

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	--

DOCUMENTO ORGANIZACIONAL	MANUAL DE FUNCIONES	
REVISIÓN MARZO 2022		

2.6.2. Asesor de ventas

	Descriptivo de cargos
---	------------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asistente de ventas	Área/Sector/Departamento	Comercial
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe marketing
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller	Título	Administración, Comercio

OBJETIVO DEL CARGO
Ofrecer los diversos servicios o equipos del portafolio de la empresa en la zona de cobertura, así como conservar e incrementar los clientes y satisfacer sus necesidades con altos estándares de calidad.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO
Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES
<p>Realizar el recaudo de ventas diarias ya sea efectivo, cheque o transferencia, realizar la respectiva facturación.</p> <p>Realizar el cobro de cartera de clientes de difícil recaudo, apoyar la gestión de cartera de los clientes.</p> <p>Actualizar la información de clientes en el sistema.</p> <p>Imprimir diariamente extractos de ventas para su registro e informe diario.</p> <p>Revisar la caja de inicio y final, y realizar su cuadro al final del día.</p> <p>Realizar ventas presenciales y en línea en los medios de comunicación disponibles.</p> <p>Vender y promocionar permanentemente los diferentes servicios y equipos del portafolio de la empresa, de manera que se Realizar telemarketing a clientes de las zonas asignadas por call center.</p> <p>Organizar la base de datos de clientes (activos, potenciales e inactivos).</p> <p>Brindar asesoría general de servicios y equipos.</p> <p>Enviar información técnica, comercial o científica al cliente.</p> <p>Ofrecer nuevos servicios o equipos a clientes (activos, potenciales e inactivos).</p> <p>Presentar reporte de ventas a la jefa de contabilidad y jefe administrativo.</p> <p>Elaborar cotizaciones y propuestas a clientes.</p> <p>Realizar sondeo de mercado en la zona de cobertura y nuevas zonas.</p> <p>Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.</p> <p>Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p>

RELACIÓN DEL CARGO
Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Comercial	Jefe de marketing	Ventas en relación a las campañas publicitarias
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad y bodega	Cuadre de valores recaudados
Contabilidad y bodega	Administrador de bodega	Consulta disponibilidad de equipos

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo (agregar las necesarias)

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Gestión de la información y comunicación	x				
Comunicación efectiva	x				
Inteligencia emocional	x				
Relaciones interpersonales	x				
Toma de decisiones					
Manejo y solución de problemas	x				
Flexibilidad		x			
Atención al detalle	x				
Orientación hacia el cliente	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Estadística de ventas		2
Manejo de utilitarios office	Word, excel y access	1
Políticas de ventas		2
Información técnica de equipos	Mercado de telecomunicaciones	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. Facturación
2. Inventario-TIC	4. Redes sociales

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango) 20 - 35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio SI NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia	Ausentarse sin previa notificación
Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo	Incumplir con las normas de seguridad
Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores	Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas
Cumplir con la realización y entrega de reportes	Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo
Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	--

2.7. Servicios Generales

2.7.1. Asistente de servicio al cliente

	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Asistente de servicio al cliente	Área/Sector/Departamento	Servicios generales
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Administración
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Bachiller/Superior	Título	Comercio, administración,

OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención de los clientes, así como brindar asistencia en la información y orientación sobre los servicios o equipos que brinda la empresa

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Recibir denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que deseen realizar los clientes.
 Atender y orientar a los clientes en función de los servicios o equipos que provea la empresa.
 Resolver las dudas o inquietudes del cliente, entregando la información pertinente para satisfacer su necesidad.
 Registrar el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad.
 Distribuir y remitir oportunamente para su publicación los boletines y circulares de carácter interno y externo.
 Realizar encuestas de satisfacción de los clientes por los servicios o equipos recibidos.
 Diseñar plantillas de encuestas de servicios al cliente.
 Apoyo al jefe administrativo en gestión de información
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Administración	Jefe administrativo	os administrativos, reportes sobre incidentes en los
Comercial	Asesor de ventas	Especificaciones sobre el servicio ofrecido

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
	escala de nivel requerido				
Creatividad e innovación		x			
Gestión de la información	x				
Trabajo en equipo		x			
Relaciones interpersonales	x				
Inteligencia emocional	x				
Relaciones intrapersonales		x			
Atención al detalle	x				
Orientación hacia el cliente	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Mercado de telecomunicaciones	Conocimiento de los productos y servicios	1
Técnicas de comunicación y de atención al cliente		2
Administración y manejo de información	Organización de la información	2
Estadística sobre satisfacción	Elaboración de cuadros estadísticos	2

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3. Cuenta comercial maps
2. Páginas de redes sociales	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Utilizar en actividades particulares los servicios y/o herramientas Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	--

2.8. Departamento de T.T.H.H.

2.8.1. Jefe de Talento Humano

	Descriptivo de cargo
---	-----------------------------

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe de TTHH	Área/Sector/Departamento	TTHH
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe administrativo
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	Licenciatura gestión de TTHH/Psicología

OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar políticas, procedimientos, planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas, a fin de contribuir con el desarrollo y organización de la gestión del talento humano de la empresa.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Reunir y administrar toda la información perteneciente a los empleados del negocio, organizando y archivando los documentos
 Crear archivos de los nuevos empleados incluyendo toda la información pertinente, como números de contacto, historial
 Actualizar los archivos en el momento que haya alguna modificación del estado del trabajador (una promoción, aumento de
 Reunir y registrar los currículums de candidatos, filtrando solo los más calificados posteriores convocatorias.
 Programar entrevistas y/o conducir entrevistas telefónicas y personales con cada candidato, informando de las condiciones y del puesto de trabajo.
 Redactar y presentar cartas de ofrecimiento cuando los candidatos exitosos han sido identificados, utilizando un vocabulario
 Coordinar cualquier actividad de inducción requerida, llevando a cabo procedimientos de orientación para los nuevos
 Desarrollar todos los deberes administrativos requeridos por el equipo tratando de operar eficientemente.
 Registrar la asistencia del personal de la empresa, comprobando los listados de presencias de cada departamento.
 Asegurar la distribución de funciones a todos los colaboradores en base a la información actualizada del descriptivo de cargos.
 Monitorea el nivel de satisfacción de los empleados, proponer e implementar acciones orientadas a mantener un ambiente
 Investigar y proponer alternativas de beneficios al personal de acuerdo a nuestras necesidades y sondeo del mercado laboral.
 Coordinar debidamente con los jefes de área y el personal en general todo cambio, mejora o nuevas herramientas que se
 Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
 Diseñar y mejorar herramientas y formatos que nos permitan mantener la información detallada y precisa.
 Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Gerencia	Gerente general	Determinar las necesidades de la empresa
Administración	Jefe administrativo	Proceso de nómina
Contabilidad y bodega	Jefe de contabilidad	Proceso de nómina, presupuestos
Comercial	Jefe de marketing	Desarrollo de personal

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Comunicación efectiva		x			
Creatividad e innovación	x				
Planificación y organización	x				
Toma de decisiones	x				
Atención al detalle		x			
Orientación al cliente		x			
Trabajo en equipo	x				

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Selección de personal	Realizar procesos de selección predictivos que atraigan al mejor talento, mediante herramientas de atracción en el mercado laboral	3
Gestión de nómina	Realizar roles, determinar décimos, proporcionales entre otros rubros	1
Inducción y capacitación	Garantizar un proceso de inducción estandarizado y oportuno	3
Compensación	Garantizar pagos, asegurando el cumplimiento de las normativas laborales vigentes.	3

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp	3.
2. Registros de sistema de asistencia	4.

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 25-35	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS NO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Alterar la jornada laboral por cuenta propia Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos ergonómicos Factores psicosociales de riesgo Riesgos psicosociales
--	--

2.9. Departamento de Proyectos

2.9.1. Jefe de proyectos



Descriptivo de cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe de proyectos	Área/Sector/Departamento	Proyectos
Tipo de jornada laboral	completa	Jefe/Superior inmediato	Jefe administrativo
Cargos/Dpto. bajo dependencia directa	0	Dependencia	n/a
Nivel de educación	Superior	Título	Gestión de proyectos/Ing. Telecomunicad

OBJETIVO DEL CARGO

Planificar, elaborar, coordinar, gestionar los planes, programas, proyectos de la empresa y realizar las funciones de supervisor directo de los proyectos en ejecución, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales.

RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

Especificar las principales responsabilidades que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)

RESPONSABILIDADES

Participar en la formulación, ejecución y evaluación de los programas y proyectos de la empresa.
Elaborar y definir los proyectos según las necesidades, objetivos y capacidades de la organización.
Implementar cambios y brindar soluciones efectivas según los problemas que se presenten.
Asignar y supervisar las tareas designadas para la ejecución del proyecto.
Realizar seguimiento al desarrollo del proyecto para controlar y verificar que todo se cumpla de acuerdo a los objetivos establecidos.
Verificación del plano de ingeniería sobre el tendido de nueva red.
Elaboración de informes periódicos para dar a conocer los avances y resultados que se están obteniendo.
Administrar y controlar los recursos financieros de acuerdo al presupuesto.
Responsable de ejecutar programas de asistencia técnica, desarrollo metodológico y de instrumentos de gestión de las
Elaboración de planos y diseño de infraestructura
Elabora y revisa especificaciones técnicas, esquemas y términos de referencia dentro del área de su competencia.
Realizar un óptimo manejo a relaciones internas y externas.
Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RELACIÓN DEL CARGO

Describir la relación del puesto de trabajo con otras áreas

Área / departamento	Persona de contacto	Descripción de relación
Gerencia	Gerente general	Informes de avances de proyectos
Contabilidad y Finanzas	Jefe de contabilidad	Informes de presupuestos, Solicitudes de
Administración	Jefe administrativo	Coordinación y seguimiento de la ejecución de
Técnico	Jefe técnico, Supervisor de infraestructura, Analista de TIC	Informes de avances de proyectos, Definición de la estrategia y presupuesto, Reportes de desempeño de su área, Definición de estrategias para garantizar el monitoreo de los diferentes dominios de TI

COMPETENCIAS

Especificar las competencias requeridas para el puesto y el nivel requerido de acuerdo al mismo.

5: excepcional, 4:excede expectativas, 3: cumple expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio

Competencia	5	4	3	2	1
Liderazgo	x				
Comunicación efectiva		x			
Flexibilidad	x				
Planificación y organización	x				
Trabajo bajo presión	x				
Atención al detalle		x			
Orientación al cliente	x				
Trabajo en equipo		x			

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enumerar los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)
Conocimiento técnico especializado, mejora de procesos y adaptación a nuevas tecnologías	Programación y análisis de sistemas, conocimiento financiero, recursos humanos, técnicas y métodos científicos	3
Políticas y procedimientos propios del puesto		1

SISTEMAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Mikrowisp 2. Inventario-TIC	3. AutoCAD, estructura de la red 4.
-----------------------------------	--

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género F M	Edad (rango años) 30-40	Estado civil INDIFERENTE	Horario laboral 08:30 - 18:00
¿Requiere licencia? NO	Vehículo propio NO	Tipo de licencia INDIFERENTE	Horario almuerzo 13:00 - 14:00
¿Requiere viajar? NO	Discapacidad NO	Presupuesto SI	Horario FDS POR PROYECTO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Registrar su ingreso en el sistema de control de asistencia Cumplir con puntualidad con la jornada de trabajo Velar por los intereses de la empresa, conservando los valores Cumplir con la realización y entrega de reportes Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial	Ausentarse sin previa notificación Incumplir con las normas de seguridad Mantener relaciones que impliquen conflictos de intereses Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes a su cargo Encargar sus labores a otros colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Factores externos a los que está expuesto	Riesgos físicos Riesgos ergonómicos Riesgos mecánicos Riesgos psicosociales
--	--

2.10. Constancia de entrega

Yo, _____, con cédula de identidad N°. _____, declaro que el día ___ de _____ del año _____ recibí la anterior descripción junto con las explicaciones pertinentes del cargo _____ que actualmente ejerzo.

De igual forma manifiesto que conozco y entiendo su contenido, funciones y competencias, entre otros.

Nombre y firma de quien entrega	Nombre y firma de quien recibe	Fecha