

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO PARA
REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO, S.A DE C.V. UBICADA
EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR:

JACINTO VALLADARES, GABRIELA CAROLINA

OCHOA DE MANZANO, MAYRA ALEJANDRA

SANTOS RAMOS, PATRICIA VERONICA

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

MARZO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO PARA
REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO, S.A DE C.V. UBICADA
EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR:

JACINTO VALLADARES, GABRIELA CAROLINA

OCHOA DE MANZANO, MAYRA ALEJANDRA

SANTOS RAMOS, PATRICIA VERONICA

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

MARZO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director General de Procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

TRIBUNAL EVALUADOR

Lic. Marseilles Ruthenia Aquino Arias
Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez.
Lic. Alfonso López Ortiz (Docente Asesor)

MARZO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero dar gracias a Dios porque a pesar las dificultades de estos últimos meses en el que el mundo ha enfrentado la pandemia, me han permitido llegar hasta esta etapa de mi vida con salud y bienestar para mí y mi familia. A mis padres, Luisa Eugenia Valladares y Agustín Ramírez por todo el esfuerzo que han realizado para que yo pudiera llegar hasta acá, por su comprensión, amor y apoyo incondicional. A todos y cada uno de los docentes de los que recibí catedra, en especial a nuestro asesor Lic. Alfonso L. Ortiz, gracias por compartir su tiempo, sabiduría y conocimientos; por último, a los amigos que esta carrera me permitió conocer, gracias por alentarme a nunca rendirme y dar hasta el último esfuerzo, Dios les bendiga y les permita llegar hasta este punto y mucho más allá, a ellos también.

Gabriela Carolina Jacinto Valladares.

Agradezco a Dios por ser mi guía y permitirme llegar hasta este punto de mi vida, donde he aprendido y desarrollado habilidades que me ayudan a ser mejor persona y mejor profesional. A mi mamá que siempre estuvo conmigo y me apoyó en cada momento, en cada dificultad siempre me animó, a mi papá que me alentó diciendo que lo lograría, A mis hermanos Carlos y Christian Ochoa porque siempre han tenido fe en mí y a mi Esposo Ángel Manzano donde siempre puedo encontrar apoyo y refugio, Agradezco por demostrarme amor y paciencia, Agradezco a cada uno de mis Amigos, familiares a mis compañeros y maestros que han contribuido en cada etapa de mi vida.

Mayra Alejandra Ochoa Jacinto.

En primer lugar, quiero agradecerle de todo corazón a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por brindarme salud y permitirme una vida llena de aprendizajes y experiencias. Agradezco a mis padres Ana Silvia Ramos de Santos y Gonzalo Santos por el apoyo incondicional que me proporcionaron ya que sin ellos no hubiese sido posible lograr mis metas, a mis dos hermanos que siempre han estado en los momentos difíciles brindándome su ayuda incondicional, agradezco a todas aquellas personas que durante todos estos años fueron mi soporte y lograron que este sueño sea una realidad.

Patricia Verónica Santos Ramos.

INDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE LAS GENERALIDADES DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL	1
A. IMPORTANCIA	1
B. Objetivo del capítulo:	1
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
D. MARCO HISTORICO DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO	3
1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO	3
2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO	4
a. Misión organizacional:	4
b. Visión organizacional:	4
c. Valores institucionales:	4
3. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	6
a. Estructura Organizativa	6
4. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.....	9
a. Base legal.....	9
b. Marco constitucional.....	15
E. GENERALIDADES DEL ANALISIS Y DESCRIPCION DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO	16
1. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO	17
2. DEFINICIÓN DE ANÁLISIS DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO.....	18
3. DEFINICIÓN DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	21

4.	DEFINICIÓN DE PERFIL DE PUESTOS	23
5.	PERFIL DE PUESTOS Y COMPETENCIAS	26
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOBRE LOS PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y DE SOPORTE TÉCNICO, S.A DE C.V. UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.....		
A.	IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	35
B.	OBJETIVO DEL CAPÍTULO	35
C.	DISEÑO METODOLÓGICO	36
1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN	36
a.	TÉCNICAS	36
b.	INSTRUMENTOS	36
2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.	OBJETO DE ESTUDIO	38
5.	UNIVERSO Y MUESTRA.....	39
6.	FORMULACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS	39
a.	HIPÓTESIS GENERAL	40
b.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	40
7.	OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS	40
8.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	42
9.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS	43
D.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	43
1.	GENERALIDADES	44
2.	PREGUNTAS DE CONTENIDO	45
a.	ANÁLISIS DE IDENTIDAD	45
b.	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	45
E.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y DE SOPORTE TÉCNICO.....		
A.	IMPORTANCIA.....	51
B.	OBJETIVO.....	51

C.	UTILIDAD	51
1.	Para el personal	52
2.	Para la jefatura	52
3.	Para los clientes	52
D.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	52
E.	PROPUESTA DE PERFILES	53
F.	PLAN DE CAPACITACIÓN	67
1.	Generalidades del plan de capacitación.....	67
2.	POLÍTICAS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	67
3.	SELECCIÓN DE MÉTODOS DE ENSEÑANZA.....	69
4.	DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	70
a.	Módulo I: Capacitación de trabajo en equipo	70
b.	Módulo II: Capacitación disciplina en el trabajo.....	71
c.	Módulo III: Capacitación en protocolo de atención y servicio.....	71
d.	Módulo IV: Capacitación en liderazgo	71
5.	MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	72
G.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	77
1.	Objetivo	77
2.	Recursos	78
a.	Humanos	78
b.	Materiales	78
c.	Tecnológicos	78
d.	Financiero.....	78
H.	FASES DE IMPLEMENTACIÓN.....	79
1.	Presentación.....	79
2.	Revisión.....	79
3.	Aprobación y autorización	79
4.	Implementación de la propuesta	79
5.	Evaluación y seguimiento	80
I.	PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA.....	80
J.	CRONOGRAMA PARA LA PUESTA EN MARCHA	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82

ANEXOS	84
---------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: <u>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTOS</u>	85
ANEXO 2: <u>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</u>	106
ANEXO 3: <u>TABULACIÓN DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO (SIST)</u>	116
ANEXO 4: <u>RESPUESTAS A LA GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL</u>	144
ANEXO 5: <u>ORGANIGRAMA PROPUESTO</u>	148

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Organigrama de SIST	9
Tabla 2: Marco Legal y Constitucional.	15
Tabla 3: Operacionalización de hipótesis general.	40
Tabla 4: Operacionalización de hipótesis específicas.	41

RESUMEN

Hoy en día algunas empresas no poseen herramientas para la administración eficiente del recurso humano, Esto genera deficiencia en los procesos como el reclutamiento, selección, capacitación y evaluación de desempeño.

Contando con este conocimiento surge esta investigación debido a que uno de los trabajadores, quien está involucrado en la realización de la misma plantea al grupo la idea de ayudar a mejorar el rendimiento del personal de la empresa Suministros Informáticos y Soporte Técnico, en esta empresa no existen documentos donde se encuentren definidas las actividades que les corresponde realizar a cada puesto de trabajo, esto dificulta la productividad de la empresa, debido a que existe desacuerdo en los colaboradores, específicamente en la asignación de actividades y responsabilidades. Tomando en cuenta lo explicado se toma la decisión de proponer un manual de descriptores de puestos, que permita reforzar el rendimiento de los empleados

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la importancia de que el área administrativa de la empresa SIST posea un manual de descriptores de puestos. La población que se estudió está conformada por 9 colaboradores, Por lo tanto, se realizó una investigación de manera bibliográfica y de campo en la cual se reforzaron conceptos y procesos a utilizar y se hizo uso de herramientas de recolección de datos como la entrevista al gerente general y la encuesta a cada miembro de la empresa, de estas herramientas se encontraron como actualmente se está manejando la empresa y detalles adicionales de la organización que reforzaron el proceso de la investigación y nuestra propuesta por medio de la tabulación e interpretación de los datos.

De los resultados obtenidos se generaron las conclusiones y recomendaciones presentadas a continuación.

Conclusiones

1. Mediante el estudio realizado en la empresa SIST, se determinó que no cuentan con un manual de descripción de perfiles de puestos y esto dificulta la asignación de actividades y la definición de responsabilidades lo que provoca un deficiente desempeño de las mismas.
2. La empresa cuenta con los recursos materiales necesarios para que el personal que labora en ella pueda seguir adquiriendo conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda
3. La empresa SIST, no cuenta con un departamento de recursos humanos, lo cual obstaculiza el desarrollo de fuerza laboral comprometida con la organización, por lo tanto, no se crean estrategias para que las relaciones laborales sean fuertes y satisfactorias.

Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación del manual de descripción de perfiles de puestos de trabajo, para que el personal conozca las actividades y lineamientos que debe realizar y así efectuarlos exitosamente, al implementar estos documentos administrativos mejorara la carga y distribución de trabajo, e igualmente creara en los colaboradores mayor definición de sus responsabilidades.
2. Se propone capacitaciones virtuales gratuitas para el personal de la empresa SIST, para que se actualicen en conocimiento, se sientan motivados, mejoren las relaciones jefe-subordinado, para que se logren las metas organizacionales y tengan presente la mejora continua.
3. Se sugiere generar un plan para crear una división encargada de las gestiones de recursos humanos ya que la empresa se ve con mucho potencial para expandirse y esto facilitara la medición y motivación de los colaboradores, adicionalmente mejoraran en varios procesos administrativos como el proceso de reclutamiento, capacitación e inducción para un nuevo colaborados

INTRODUCCIÓN

Los perfiles de puestos son importantes dentro de las empresas por el hecho de que ayudan a llevar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal mucho más eficientes y eficaces, lo que conllevan a la empresa a alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, en cuanto al personal, contribuyen a un mejor desempeño de sus tareas, cuando estas son específicas y puntuales, además apoyan el desarrollo de los empleados dentro de la misma y mejoran los procesos de capacitación tanto de los empleados existentes como de nuevos ingresos, debido a que muchas micro y pequeñas empresas no cuentan con perfiles de puestos de trabajo, esto fue lo que motivó a llevar a cabo la investigación sobre: “ análisis y descripción de perfiles de puesto de trabajo para reforzar el rendimiento del personal de la empresa suministros informáticos y soporte técnico, S.A de C.V. ubicada en la ciudad de san salvador.”

En cuanto al contenido que forma parte del trabajo de investigación, se detalla así:

En el Capítulo I se describen los aspectos más generales de la empresa Suministros Informáticos y Soporte Técnico S.A. de C.V., así como su historia, antecedentes y la filosofía institucional con la que esta cuenta, debido a que es una empresa pequeña sus áreas no se encuentran debidamente formadas y desarrolladas por lo que hace que esta investigación sea importante para ayudar a mejorar el desempeño de sus empleados. Cabe mencionar que se hace la descripción del tema en general y se definen los conceptos más cruciales para la investigación.

En el Capítulo II se hace un diagnóstico de la situación actual de SIST con respecto al análisis y descripción de perfil de puestos de trabajo, dándose a conocer en breve que el no contar con una manual de este tipo si afecta en gran medida el desempeño de los empleados y correcto desarrollo de sus tareas. También se presentan el diseño metodológico que corresponde a las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información.

En el Capítulo III se presenta la propuesta específica y concreta para la empresa Suministros Informáticos y Soporte Técnico, en donde se detallan cada uno de los

puestos de trabajo que existen en la empresa y en ellos las tareas correspondientes a cada uno, con esto se da a conocer de igual forma la necesidad de la empresa de una capacitación para los empleados, por lo que se precisa también, un plan de las capacitaciones necesarias para los trabajadores, junto a un plan de implementación del mismo.

Por último, se presentan la bibliografía y demás fuentes que sirvieron de apoyo para el trabajo de investigación, así como el cuestionario, entrevista y la tabulación de la información obtenida de la empresa que fue imprescindible para un diagnóstico certero de su situación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE LAS GENERALIDADES DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL.

A. IMPORTANCIA

Para desarrollar la investigación es imprescindible conocer aspectos generales de la empresa y tema en estudio. Reunir información permitirá comprender el funcionamiento, la situación pasada y presente del objeto de estudio, así mismo es necesario mostrar y emplear una serie de conceptos y definiciones que se utilizarán a lo largo de la investigación, estos aspectos generales de la empresa y del tema en estudio serán de utilidad para sustentar los objetivos que se han planteado en la investigación.

B. Objetivo del capítulo:

Presentar un marco teórico que sustente el tema de investigación y generalidades de la empresa que incluya tanto sus antecedentes como su organización interna

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

SIST Suministros Informáticos y soporte técnicos inicia operaciones en mayo del año 2004, desde entonces tienen el agrado de servirle al público en general, brindando el servicio de soporte técnico informático, y comercializando todo tipo de accesorios para computadoras, en un inicio se encontraban ubicados en Santa Anita, San Salvador.

A partir del año 2010 iniciaron la comercialización de teléfonos celulares, mismo año en que se trasladaron de ubicación y se establecieron donde actualmente se

encuentran operando, carretera a planes de Renderos Km 3 1/2, Colonia Israel # 2 Quinta Mariana, del municipio de San Salvador.

El gerente general, manifiesta que actualmente la empresa no tiene definido un perfil de puesto para cada colaborador, lo cual dificulta el cumplimiento satisfactorio de las tareas dentro de la organización, la falta de un instrumento que describa el papel que deben cumplir los empleados dentro de la organización, repercute en contrataciones incorrectas, caídas en las ventas, necesidad de reemplazar al empleado en poco tiempo

2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

La revisión del problema planteado es debido a que la empresa SIST es un negocio orientado al suministro de smartphones y al soporte técnico informático a hogares y empresas, se enfoca en solucionar necesidades y expectativas informáticas, Participando en el mercado salvadoreño mediante productos de alta calidad y un servicio al cliente eficiente, debido la empresa busca reforzar los perfiles de puestos de trabajo para que cada colaborador puede conocer a detalle la descripción de su puesto dentro de la empresa y así poder tener el mejor rendimiento posible.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el análisis y descripción de perfiles de puestos de trabajo puede mejorar el rendimiento del personal de la empresa Suministros informáticos y de soporte técnico?

D. MARCO HISTORICO DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO

1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO

En mayo del año 2004 inicia operaciones la empresa Suministros informáticos y Soporte Técnico, el Giro o actividad económica es la venta de maquinaria y equipo de oficina, computadoras y sus componentes otros servicios a empresas no clasificadas previamente, inicia como ciber, al mismo tiempo que comercializaba accesorios para computadoras y brindaba el servicio de reparaciones de computadoras y teléfonos celulares. Contaba con tres empleados. Sus instalaciones estaban ubicadas en el barrio Santa Anita en San salvador, En el año 2010 se trasladan de ubicación, e inician con la comercialización de teléfonos celulares de gama baja, media y alta, de diferentes marcas, tales, como iPhone, Samsung y actualmente Xiaomi, también se venden accesorios para celulares, Cubos de carga rápida, case, protectores de pantalla y audífonos, etc. Todos los productos son importados y completamente originales. En las instalaciones de SIST se cuenta con parqueo y seguridad para que los clientes se sientan cómodos al momento que visitan la tienda, la cual brinda un servicio de lunes a domingo en horarios de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. sin cerrar al mediodía.

SIST ofrece los siguientes beneficios por la compra de los teléfonos celulares: Garantía de 60 días, disponibilidad de pagos a tasa cero, entregas a todo el país, garantía de satisfacción, soporte técnico informático gratuito, diagnostico gratis por tiempo indefinido

En la actualidad la empresa ha incrementado su personal, son 9 colaboradores que se encuentran prestando su servicio, SIST se caracteriza por brindar a sus clientes una atención esmerada y de la más alta calidad, cada uno de los empleados deben

mostrarlo a diario siendo atentos, amables, confiables y cálidos, siendo conscientes de la responsabilidad en la protección de la información referente a sus clientes, los colaboradores que no tienen razones de negocio para acceder a dicha información deben abstenerse de hacerlo y los que si la tiene deben velar por manejarla de manera apropiada, evitando revelar o compartir cualquier información a menos que sea debidamente autorizada por su jefe inmediato.

En SIST, se tiene una política de no discriminar a ningún cliente sobre la base de su raza, género, edad, nacionalidad, discapacidad, religión u otros.

Al momento que se ingresan teléfonos o computadoras a reparación se cancela un monto de \$15 por diagnóstico, siempre se busca brindarle al cliente una solución de calidad en el menor tiempo posible.

2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMATICOS Y SOPORTE TÉCNICO

a. Misión organizacional:

Atender a los clientes de manera efectiva.

b. Visión organizacional:

Ser la empresa de informática preferida por todos los salvadoreños.

c. Valores institucionales:

Honestidad: Trabajar de manera transparente, y no apropiarse de nada que no pertenezca.

Respeto: saber que la información de los clientes es importante y no se divulga y no se husmea.

Innovación: siempre pensar en que se puede innovar para mejorar la empresa

¿QUÉ ES SIST?

En SIST, se dedican al suministro Smartphone y al soporte técnico informático a hogares y empresas, ofreciéndole a cada una de ellas el profesionalismo y los conocimientos obtenidos mediante las capacitaciones que el equipo de trabajo recibe constantemente; con el único objetivo de ayudar a los clientes a solucionar problemas informáticos que le dificultan el buen desempeño de la empresa o de la vida cotidiana.

Se enfoca en solventar sus necesidades de manera inmediata, el equipo SIST desea estrechar lazos de trabajo con sus clientes, reiterándoles la experiencia técnica, el profesionalismo y discreción que caracteriza a la empresa.

Es una empresa dedicada a brindar soporte técnico a las necesidades y expectativas informáticas. Basándose en el compromiso, honestidad, experiencia e innovación, resaltando la eficiencia en el proceso operativo y en el trato al cliente.

La participación en el mercado salvadoreño es resolver los problemas de tecnología mediante productos de alta calidad y un servicio eficiente, lo cual se realizará mediante la innovación en la eficiencia de los procedimientos técnicos que debe de seguir el personal encargado para dar soluciones rápidas y confiables.

SERVICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA

- a) En SIST se encuentra un equipo de informática con la capacidad de solventar las necesidades de la empresa, de la manera más efectiva. Cuenta con planes de mantenimiento preventivo, mantenimientos correctivos a las computadoras, servidores y componentes de redes.

- b) **SOPORTE HOGARES:** Para el hogar cuenta con el personal adecuado para cumplir con las necesidades informáticas que surgen en la vida diaria, como computadoras lentas, infección de virus, instalaciones de programas, configuraciones, pérdida de información entre otros, Brinda servicios de soporte en las instalaciones o servicio a domicilio.

- c) **SOLUCIONES WEB:** SIST brinda soluciones a su casa u oficina mediante un enlace virtual teniendo una conexión a internet y el cual se encarga de brindar el mejor servicio.

- d) **SOLUCIONES E-BUSINESS:** La empresa cuenta con un servicio de alta calidad, con el único objetivo de ayudar en aquellos problemas informáticos que le retrasen las tareas de los clientes.

- e) **VENTA DE SMARTPHONES/TELÉFONOS INTELIGENTES:** Cuenta con diversas marcas confiables de teléfonos inteligentes, a crédito o al contado.

BENEFICIOS QUE OFRECE.

- a) Disminuir distancia, Reducción en tiempo de respuesta
- b) Reducción de costos
- c) El cliente posee su propio departamento virtual de informática
- d) Soluciones personalizadas
- e) Servicio de alta calidad tanto hogar como business

3. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

a. Estructura Organizativa

Gerencia general: Es el área encargada de la planeación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, organiza los recursos y define hacia dónde se va a dirigir la empresa en un corto, mediano y largo plazo.

Administración: Es el departamento responsable del control y la tramitación de cualquier incidencia del personal, de entregar los comprobantes de pago a los empleados y de recabar las firmas en las nóminas del personal de la compañía.

Compras: Es el área de la empresa en la que los profesionales que la integran, tienen por objetivo resolver las necesidades de abastecimiento, se aseguran de que los suministros necesarios para operar el negocio se encuentren en inventario y estén ordenados.

Marketing: se encarga del desarrollo de las estrategias de venta, tiene como tarea la comunicación del valor de los productos y los servicios a un determinado segmento del público para encaminar el cumplimiento de promocionar y vender ese producto y servicio.

Ventas: El departamento de ventas es el responsable de mantener las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes, una de las principales funciones del área de ventas es crear objetivos claros y realistas que colaboren con el crecimiento de la empresa.

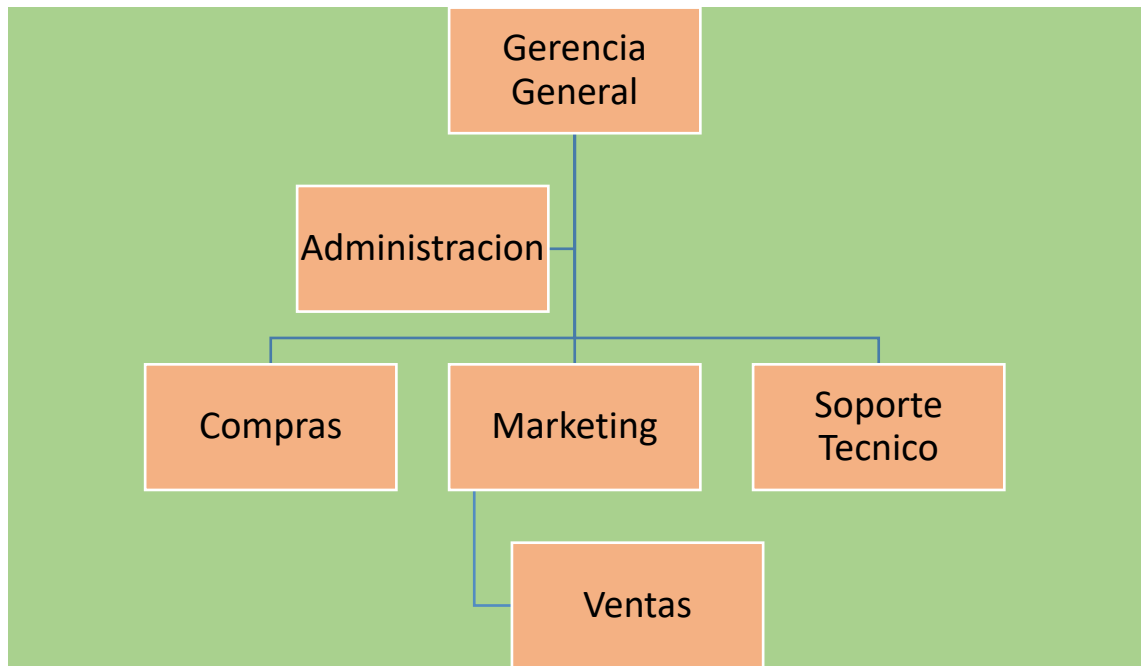
Soporte técnico: Área encargada de brindar el servicio principal que la organización ofrece, además no solo se encarga de prestar este servicio a los clientes sino también es el encargado de dar soporte a todo el equipo tecnológico de la organización.

Vigilancia: es el área encargada de mantener el orden y seguridad dentro de las instalaciones.

La empresa SIST está en proceso de crecimiento, actualmente cuenta con una sucursal la cual está conformada por los siguientes colaboradores:

- a) **Técnicos de soporte:** Personas encargadas de dar soporte a clientes empresariales y de hogar, también brinda soporte de los Smartphone y asesoría, actualmente hay 4 colaboradores.
- b) **Vendedores:** Son los que se comunican directamente con el cliente para información, cotización, actualmente hay 2 colaboradores.
- c) **Asistente administrativa:** Encargada de la coordinación de información, manejo de documentación, Solamente hay una persona en este puesto.
- d) **Diseñador gráfico:** Encargado de la promoción de la empresa, imagen corporativa, 1 colaborador
- e) **Asistente de inventario:** Es el encargado del área de almacenamiento o bodega, pues se encarga de llevar un seguimiento constante de los insumos que están en existencia, así como de aquellos que es necesario adquirir, reemplazar o agregar, 1 colaborador.
- f) **Gerente general:** Es el responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica de la empresa.
- g) **Vigilante:** persona encargada de brindar la seguridad dentro de las instalaciones.

Tabla 1: Organigrama de SIST.



Fuente: Brindado por la organización Suministros Informáticos y Soporte técnico S.A. de C.V.

4. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

a. Base legal

El marco regulatorio de las Empresas en el país, están sujetas a una serie de regulaciones necesarias para llevar a cabo su actividad empresarial, Las empresas deben de cumplir con los requisitos mercantiles para poder realizar todas sus actividades de forma legal. Dichos estatutos y normativas a la regulación de las actividades de las empresas legalmente establecidas se encuentran estipuladas en: Constitución de la República, código de comercio, Ley de protección al consumidor, Código de Trabajo, Código de Salud Etc.

i. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

Art. 37.- El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio. El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna. De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales.¹

Art. 38.- El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones. Estará fundamentado en principios generales que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, e incluirá especialmente los derechos siguientes:

2º- Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo, que se fijará periódicamente. Para fijar este salario se atenderá sobre todo al costo de la vida, a la índole de la labor, a los diferentes sistemas de remuneración, a las distintas zonas de producción y a otros criterios similares. Este salario deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales del hogar del trabajador en el orden material, moral y cultural. En los trabajos a destajo, por ajuste o precio alzado, es obligatorio asegurar el salario mínimo por jornada de trabajo;

3º- El salario y las prestaciones sociales, en la cuantía que determine la ley, son inembargables y no se pueden compensar ni retener, salvo por obligaciones alimenticias. También pueden retenerse por obligaciones de seguridad social, cuotas sindicales o impuestos. Son inembargables los instrumentos de labor de los trabajadores;

¹ Constitución de la Republica de El Salvador, Decreto constituyente N.º 38, De 15 de diciembre de 1983, publicado en el diario oficial N.º 234, Tomo 281, Del 16 de diciembre 1983.

4º- El salario debe pagarse en moneda de curso legal. El salario y las prestaciones sociales constituyen créditos privilegiados en relación con los demás créditos que puedan existir contra el patrono;

5º- Los patronos darán a sus trabajadores una prima por cada año de trabajo. La ley establecerá la forma en que se determinará su cuantía en relación con los salarios;

6º- La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no excederá de ocho horas; y la semana laboral, de cuarenta y cuatro horas. El máximo de horas extraordinarias para cada clase de trabajo será determinado por la ley. La jornada nocturna y la que se cumpla en tareas peligrosas o insalubres, será inferior a la diurna y estará reglamentada por la ley. La limitación de la jornada no se aplicará en casos de fuerza mayor. La ley determinará la extensión de las pausas que habrán de interrumpir la jornada cuando, atendiendo a causas biológicas, el ritmo de las tareas así lo exija, y la de aquellas que deberán mediar entre dos jornadas. Las horas extraordinarias y el trabajo nocturno serán remunerados con recargo;

ii. CÓDIGO DE COMERCIO

Entre algunos artículos que deben cumplir según el código comercio se tiene²:

² Código de Comercio de la República de El Salvador, Decreto legislativo N.º 671, fecha 08 de mayo de 1970, Diario oficial N.º 140, Tomo N.º 228, Del 31 de julio de 1970.

Art.435 Establece lo siguiente: el comerciante está obligado a llevar contabilidad debidamente organizada de acuerdo con alguno de los siguientes generales aceptados en materia de contabilidad y aprobados por quienes ejercen la auditoría.

Art.411 Son obligaciones del comerciante individual y social:

I Obtener matrícula personal II- Matricular sus empresas mercantiles III- Llevar contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este código (según art. 435 y los siguientes de este código) IV- Inscribir en el registro de comercio los documentos relativos a su negocio que estén sujetos a esta formalidad y cumplir los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece. V- Mantener su actividad dentro de los límites y abstenerse de toda competencia desleal. (*Código De Comercio, 2009*)

iii. LEYES TRIBUTARIAS

Estas son instrumentos regulatorios con un marco jurídico tributario unificado que regula la relación entre el fisco y los contribuyentes, ya que permite garantizar los derechos y obligaciones recíprocamente para la igualdad de la tributación.

iv. CÓDIGO DE TRABAJO

Disposición de carácter regulatorio, pero no mercantil, más bien laboral, donde se establecen los derechos y obligaciones que se deben cumplir tanto por patronos

como por trabajadores, con el objetivo de mantener el orden y armonía dentro de la empresa, entre algunos se puede mencionar³:

Art. 1.- El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Art. 8.- El monto de los salarios que devenguen los salvadoreños al servicio de una empresa, no deberá ser inferior al ochenta y cinco por ciento de la suma total que por ese concepto pague la misma.

Art. 17.- Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su denominación, es aquél por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de éstos y mediante un salario.

v. LEY DEL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES

Creación y objeto

Art. 1.- Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley.

³ Código de Trabajo de la República de El Salvador, Decreto legislativo N.º 15 aprobado el 23 de junio de 1972, mediante el diario oficial N.º 142, tomo N.º 236, con fecha de publicación 31 de julio de 1972

El Sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administrarán los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de Invalidez Común, Vejez y Muerte de acuerdo con esta Ley.

Definición de Afiliación:

Art. 4.- La afiliación es una relación jurídica entre una persona natural y una Institución Administradora del Sistema, que origina los derechos y obligaciones que esta Ley establece, en especial el derecho a las prestaciones y la obligación de cotizar.

Surtirá efectos a partir de la fecha en que entre en vigencia el contrato de afiliación. Con el primer contrato de afiliación con una Institución Administradora, la persona natural quedará afiliada al Sistema.

vi. Ley del ISSS

Art. 3.- El régimen del Seguro Social obligatorio se aplicará originalmente a todos los trabajadores que dependan de un patrono, sea cual fuere el tipo de relación laboral que los vincule y la forma en que se haya establecido la remuneración. 4

Podrá ampliarse oportunamente a favor de las clases de trabajadores que no dependen de un patrono.

Podrá exceptuarse únicamente la aplicación obligatoria del régimen del Seguro, a los trabajadores que obtengan un ingreso superior a una suma que determinarán los Reglamentos respectivos.

4 Ley del Sistema de Ahorro para pensiones, Decreto legislativo N.º 927, del 20 de diciembre de 1996, diario oficial N.º 243, Tomo 365, del 23 de diciembre de 2004.

Sin embargo, será por medio de los Reglamentos a que se refiere esta Ley, que se determinará, en cada oportunidad, la época en que las diferentes clases de trabajadores se irán incorporando al régimen del Seguro

b. Marco constitucional

Tabla 2: Marco Legal y Constitucional.

Leyes	Artículos	Instituciones
Constitución de la República	Art. 37 ,38	Corte Suprema de Justicia, a través de la sala de lo constitucional
Código de comercio	Art. 435 y 411	Ministerio de economía
Código de Trabajo	Art. 1, 8 y 17	Ministerio de trabajo
Ley del sistema de ahorro para pensiones	Art. 1 y 4	Superintendencia del Sistema Financiero
ISSS (Ley de seguro social)	Art. 3	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Leyes tributarias	Art. 1 Ley de impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del impuesto	Ministerio de Hacienda

Fuente: Elaboración propia

E. GENERALIDADES DEL ANALISIS Y DESCRIPCION DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO

El análisis y descripción de perfiles de puestos de trabajo tiene que ver directamente con la productividad y competitividad de la empresa, ya que implica una relación directa con el área de recursos humanos o gestión del talento humano; como es popular llamarla en la actualidad, y que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Esta herramienta permite optimizar la eficiencia con la que se administra al personal, en cuanto a que es la base para la misma. Un análisis y descripción de perfiles de puestos eficaz da como resultado la simplificación de las tareas del personal, que consecuentemente llevará a mejorar la productividad de la organización.

Es muy importante tener claro que existe una diferencia entre una descripción de puesto y análisis de puestos. La descripción de puestos es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos. Es necesaria para el reclutamiento, la selección, la capacitación, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

En general, la gente tratará de resolver muchos problemas de compensación a través del Sistema de Análisis y Valuación. Algunos de esos casos son:

1. Sueldos bajos en comparación con el mercado.
2. Personas que llegan al sueldo máximo dentro de su tabulador.
3. Personas que no pueden ser promovidas a puestos de mayor responsabilidad.
4. Cambios en algunas actividades del puesto.
5. Personas que adquieren nuevas habilidades para hacer mejor su trabajo.

En la mayoría de estos casos, el sistema de análisis y valuación no será de ninguna ayuda pues sólo es útil para determinar la importancia relativa de los puestos.

Así que es conveniente dejar claro que un puesto valuado sólo debe ser vuelto a valorar cuando cambie su contenido de tal forma que se puedan suponer cambios en el grado en que se dan uno o más factores en dicho puesto.

1. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

La recopilación de toda esta información es básica y necesaria para ayudar a la toma de decisiones, validando los métodos y técnicas empleadas. Principalmente relativas a los recursos humanos para fines como, selección de personal, promoción interna, evaluación de rendimiento.

El análisis del puesto de trabajo es, asimismo, extremadamente importante pues proporciona la base para la reevaluación de diversos factores que vital interés para la organización, tales como:

- a) **Estructura de la organización:** De qué forma deben dividirse las tareas de la organización en unidades, divisiones, departamentos, unidades de trabajo, etc.
- b) **Estructura de los puestos de trabajo:** De qué forma deberán agruparse los trabajos en puestos y rangos de puestos.
- c) **Grado de autoridad:** Ayuda a comprender la forma en que se distribuye la autoridad para la toma de decisiones.
- d) **Criterios de rendimiento:** Referencia para conocer las relaciones de dependencia jerárquica dentro de la organización, así como, la cantidad y tipos de puestos.

- e) **Redundancia de empleados:** Ayuda a determinar las duplicidades de empleados que se producen durante las fusiones, adquisiciones y reducciones del tamaño de la plantilla.⁵

2. DEFINICIÓN DE ANÁLISIS DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO.

Para poder definir de la mejor manera este concepto se desglosará y dará significado a cada uno de sus componentes.

Definición de análisis:⁶

1. m. Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición.
2. m. Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.

Definición de perfil:

1. m. Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.
2. m. pl. Miramientos en la conducta o en el trato social.

Definición de puestos:⁷

1. m. Sitio o espacio que ocupa alguien o algo.
2. m. Empleo, dignidad, oficio o ministerio.

Definición de trabajo:⁸

1. m. Ocupación retribuida.

⁵ Tomado de: <https://turistium.com/analisis-puesto-trabajo/>

⁶ Tomado de: <https://dle.rae.es/an%C3%A1lisis>

⁷ Tomado de: <https://dle.rae.es/puesto?m=form>

⁸ Tomado de: <https://dle.rae.es/trabajo?m=form>

Por lo tanto, el **análisis de perfil de puestos de trabajo** se define como un proceso complejo, que consiste en describir y registrar la finalidad de un puesto de trabajo concreto. Sus principales funciones, áreas de actuación, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias, así como, sus condiciones. El análisis del puesto de trabajo acostumbra a diversificarse en dos líneas:

El análisis de puestos de trabajo también tiene que ver con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante y pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. Este análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación.

Se hace de vital importancia el análisis de cargos porque por medio de éste: se deduce, analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocupar los cargos y características del ocupante, que sirven de base para la orientación profesional, la evaluación de salarios, la utilización de trabajadores y otras prácticas de personal. Estudia cargos desempeñados en industrias, comercios y otras organizaciones y produce descripciones de elementos de los cargos y de los requisitos físicos e intelectuales que debe poseer el ocupante. Define, clasifica y correlaciona datos ocupacionales; desarrolla medios de orientación para trabajadores inexpertos o que desean cambiar de cargo, y prepara procedimientos de entrevista para facilitar la colocación de trabajadores; utiliza datos para desarrollar sistemas de evaluación de salarios y recomienda cambios en la clasificación de los cargos; prepara organigramas, elabora monografías (mediante la descripción de patrones y tendencias industriales); diseña pruebas para medir conocimientos ocupacionales y habilidades de los trabajadores y realiza la búsqueda ocupacional relacionada.

El análisis es un estudio detallado del puesto para determinar el grado en que se da cada uno de los factores de valuación.

El análisis de cargos tiene una estructura que se refiere a cuatro áreas de requisitos: intelectuales, físicos, responsabilidades implícitas, condiciones de trabajo. Cada una de estas cuatro áreas está dividida en varios factores de especificaciones, como la experiencia, por ejemplo, en el área de requisitos intelectuales. Estos factores de especificación son puntos de referencia que permiten analizar una gran cantidad de cargos de manera objetiva; son verdaderos instrumentos de medición, contruidos de acuerdo con la naturaleza de los cargos existentes en la empresa. Si la naturaleza de los cargos que van a analizarse varía, así mismo variarán no sólo los factores de especificaciones considerados, sino también su amplitud de variación y sus características de comportamiento.

Hay distintas maneras de agrupar y organizar las tareas y los deberes, y habrá variaciones según se trate de puestos manuales, de oficina, de producción, y demás. Las principales categorías de análisis que se podrían incluir son:

1. Procedimientos, equipos y materias que el empleado debe conocer; problemas y solicitudes típicas que recibirá.
2. Alcance de su responsabilidad; magnitud de la discreción; "período de control".
3. Normas sobre desempeño y carga de trabajo.
4. Relaciones; interfaces del cargo.
5. Supervisión; relaciones de dependencia.
6. Período de calificación, prueba y adiestramiento.
7. Condiciones de trabajo; peligros.
8. Promoción y oportunidades de carrera.

Para un buen análisis es importante que quien lo realiza se asegure de:

1. Analizar el puesto en función de requerimientos mínimos.
2. Que se analice el puesto en función de sus responsabilidades en el momento del análisis (ni anteriores, ni futuras).
3. Que se analice el puesto como una unidad organizacional de trabajo evitando la contaminación con las características de quien o quienes lo ocupan.
4. Que todas las especificaciones se verifiquen a través de todos los medios posibles evitando que el empleado "infle" o menosprecie sus responsabilidades.

3. DEFINICIÓN DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Definición de descripción: Una descripción es la acción y efecto de describir, esto es, de explicar o representar detalladamente por medio del lenguaje los rasgos característicos de un objeto, persona, lugar, situación o acontecimiento.⁹

La **descripción de puestos de trabajo** se definirá como un resumen de las principales responsabilidades, funciones y/o actividades del puesto; es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas y los objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Todas las fases que se ejecutan en el trabajo constituyen el cargo total. Un cargo "es la reunión de todas

⁹ Tomado de: <https://www.significados.com/descripcion/>

aquellas actividades realizada por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama".

Evidentemente, las descripciones de cargos son útiles, aunque se pueden permitir desviaciones individuales. Un empleado nuevo querrá saber qué se espera de él, y cuando el supervisor se percate de problemas de coordinación entre empleados tendrá que saber cuáles son las funciones que corresponden a cada uno.

La descripción debería, en el caso ideal, distinguir entre el contenido prescrito y discrecional de cada cargo. Así, quizá sea requisito que, por ejemplo, cada vendedor presente un informe semanal de sus visitas, mientras un vendedor de más experiencia y capacidad puede emplear su discreción al informarle a la gerencia acerca de las condiciones cambiantes en el mercado, sus orígenes y posibles medidas correctivas en la línea de productos.

La descripción de puestos se divide en:

1. **Descripción genérica:** Es explicar el conjunto de actividades del puesto.
2. **Descripción específica:** Detallar las actividades del puesto. Es decir, cada una de las actividades que debe realizar el trabajador.

La descripción de puestos debe redactarse bajo el siguiente procedimiento:

1. **Claridad:** Con verbos en infinitivo y acciones específicas, con el fin de evitar confusiones.
2. **Sencillez:** Debe de tener un lenguaje accesible para que toda persona que lo lea entienda lo que se hace en ese puesto.
3. **Concisión:** Se debe de utilizar el menor número de palabras.

4. **Precisión:** Evitar palabras ambiguas para evitar las confusiones
5. **Viveza:** La descripción debe despertar el interés de la persona que lo está leyendo.

En resumen, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de los cargos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los cargos.

4. DEFINICIÓN DE PERFIL DE PUESTOS

Todas las organizaciones requieren de perfiles de puesto, son necesarios para llevar a cabo buenos procesos de contratación, para asegurar que cada colaborador conozca su función dentro de la compañía o para medir el desempeño de cada colaborador y alentar su desarrollo.

Y, aun así, son pocas las organizaciones que dedican suficiente tiempo, análisis y estrategia en la creación de estos, o con frecuencia tan solo se utilizan perfiles de puesto genéricos que no toman en cuenta las necesidades y objetivos de la organización.

Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

Un perfil de puesto no debe de ser un manual de operación o guía detallada.

Objetivo de un Perfil de Puesto: El perfil de puesto tiene como objetivo principal facilitar a cualquier persona, interna o externa, tener un panorama general de la

función del puesto dentro de la organización y las competencias y conocimientos requeridos de quien lo ocupa.

El objetivo de un perfil de puesto es permitir a las organizaciones ordenar sus procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planeación.

Secciones de un Perfil de Puesto

1. Descripción general del puesto.

Lo primero para definir en un Perfil de Puesto es un resumen corto y preciso del puesto, y su razón de ser dentro de la organización. Esta sección debe de permitir a la persona que lea el perfil, ya sea un reclutador, candidato u otro colaborador, darse una idea rápida del rol que tendrá el puesto dentro de la organización.

Algunos apartados importantes en esta sección son:

- a) Objetivo del puesto.
- b) Departamento al que pertenece.
- c) A qué puesto le reporta y que puestos le reportan.
- d) Clientes internos.
- e) Clientes externos.
- f) Entidades externas con las que se relaciona (gobierno, proveedores, accionistas, entre otros).

2. Perfil candidato.

Una vez definido el objetivo que tiene el puesto en la organización, es necesario saber qué perfil debe de tener la persona que lo ocupe.

Para esto se debe contar con lo siguiente:

- a) Estudios.
- b) Conocimientos técnicos.
- c) Experiencia laboral.
- d) Otros Requerimientos (Certificados, Cursos, Idiomas, entre otros).

Dentro de lo posible, se debe evitar ser demasiado simplistas en estos requerimientos, y al mismo tiempo no ser en extremo detallistas. Hay que recordar que muchas cosas es posible aprenderlas ya en el trabajo. Y muchos requerimientos pudieran no ser críticos para el éxito de quien ocupe el puesto.

3. Competencias personales y profesionales.

Después de conocer que conocimientos técnicos y experiencia debe de tener el colaborador que ocupe el puesto, continúa el definir las competencias necesarias para que logre implementar estos conocimientos en su puesto y con su equipo de trabajo.

Esto ayudará a poder seleccionar pruebas adecuadas a aplicar a los candidatos, así como generar mejores planes de desarrollo a los candidatos seleccionados.

Algunos ejemplos de estas competencias son:

- a) Comunicación.
- b) Habilidad de delegación.
- c) Enfoque a resultados.
- d) Empatía.
- e) Actitud de servicio.

4. Indicadores de desempeño del puesto.

Ahora ya se conoce qué objetivo tiene el puesto, quién debe de ocuparlo y qué cualidades debe de tener. Por lo que sigue definir cómo se medirá el hecho de si el colaborador que ocupa el puesto está cumpliendo con sus expectativas; Para esto es necesario alinear los objetivos del puesto con los de la compañía, y enlistar los resultados clave cuantificables sobre los cuales se medirá su desempeño.

Para un puesto de ventas podría definirse en cantidad de citas, clientes cerrados, valor de venta, retención de clientes. Para un puesto de Recursos Humanos será bajar la rotación, aumentar la satisfacción laboral, disminuir los tiempos de contratación.

Aquí lo que se busca es tener claro cómo se medirá si el colaborador está cumpliendo con lo que se espera del puesto.

5. Compensaciones y beneficios (opcional).

Este apartado va sobre todo enfocado a la etapa de reclutamiento, en donde se debe de saber el tabulador del puesto, los requisitos de días trabajados, disponibilidad de viaje, entre otros.

5. PERFIL DE PUESTOS Y COMPETENCIAS

Las competencias se pueden definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica.¹⁰

Se habla de competencias cuando se procede a evaluar, formar, desarrollar y medir el aporte de una persona al éxito desde su puesto de trabajo. Para definir si la

¹⁰ Tomado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias/>

persona evaluada es competente se consideran los denominados "factores diferenciadores de éxito", es decir, aquello que hace que unas personas sean mejores o las indicadas para asumir exitosamente determinado puesto.

Se puede considerar competencia como aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable. En consecuencia, las competencias son aquellas características individuales que le permiten a esa persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.

El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.

Abordar el enfoque de competencias es dar un viraje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un "saber hacer en contexto". Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles y, por tanto, evaluables. "Las competencias se visualizan, actualizan y desarrollan a través de desempeños o realizaciones en los distintos campos de la acción humana

Características de las competencias.

1. Es personal, es decir, está presente en todos los seres humanos. Esta condición se observa inclusive en nuestro lenguaje cotidiano cuando se dice que “aquella persona es muy competente...”; lo mismo no ocurre con respecto a los objetos, que, aunque son muy útiles no son “competentes”.
2. La competencia siempre está referida a un ámbito o un contexto en el cual se materializa. En la medida en que el ámbito de referencia es más delimitado, es más fácil caracterizarla. Por ejemplo, es más sencillo explicitar qué sería un “conductor competente” que un “ciudadano competente”.
3. La competencia representa potenciales que siempre son desarrollados en contextos de relaciones disciplinares significativas.
4. Las competencias se realizan a través de las habilidades. Una competencia puede contener varias habilidades que funcionan como anclas para referirse a los ámbitos en los cuales las competencias se realizarán
5. Están asociadas a una movilización de saberes. No son un “conocimiento acumulado”, sino la vinculación de una acción, la capacidad de acudir a lo que se sabe para realizar lo que se desea.
6. Son patrones de articulación del conocimiento al servicio de la inteligencia. Pueden ser asociadas a los esquemas de acción, desde los más sencillos hasta las formas más elaboradas de movilización del conocimiento.
7. Representan la potencialidad para la realización de intenciones referidas: articular los elementos del par conocimiento-inteligencia, así como el de conocimiento tácito – conocimiento explícito.

Las competencias se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral “vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento”.

Competencias laborales.

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

TIPOS DE COMPETENCIAS LABORALES

Competencias laborales generales. Las competencias laborales generales se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender. Junto con las competencias básicas y ciudadanas, facilitan la capacidad de las personas.

Las capacidades de una persona para conseguir un trabajo, mantenerse en él y aprender posteriormente los elementos específicos propios de la actividad. Las competencias laborales generales son necesarias en todo tipo de trabajo, ya sea en un empleo o en una iniciativa propia para la generación de ingreso. Son ejemplos de ellas la orientación al servicio, la informática, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, el conocimiento del entorno laboral y el manejo de procesos tecnológicos básicos.

Estas competencias son transferibles, es decir, se aplican en cualquier ambiente donde existe una organización productiva: la familia, la comunidad, la empresa; generan el desarrollo continuo de nuevas capacidades y son observables y medibles, lo cual significa que es posible evaluarlas y certificar que una persona cuenta con ellas.

Competencias laborales específicas. Las competencias laborales específicas son aquellas necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales.

Las competencias laborales específicas están relacionadas con las funciones productivas, es decir, con el “conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objeto de análisis”. Estas competencias habilitan a las personas para desempeñar una ocupación o un grupo de ocupaciones. Una ocupación es un conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

La Gestión por Competencias nace de la psicología organizacional, inmersa en teorías de motivación, buscando explicar el desempeño laboral exitoso; ahora hay que asumirla en la necesaria interdisciplinariedad de la Gestión del Recurso Humano. Y no podrá eludirse la complejidad de su objeto: las competencias de las personas en su interacción con los puestos de trabajo, el ambiente laboral y la cultura organizacional, donde la psicología humana y su epistemología o teoría del conocimiento ocupan un importante lugar. La Gestión por Competencias surge con el sesgo del paradigma positivista y con la impronta del pragmatismo, tomando auge en la práctica empresarial avanzada y de éxito a partir de 1990.

Como complemento de este proceso está el diseño de los perfiles ocupacionales que hacen referencia a las características personales que deben tener el candidato para garantizar la ejecución tal como lo establece el cargo diseñado en una

adecuada relación de complementación. Es el caso por ejemplo de un cargo cuyo factor crítico de éxito sea la constante innovación, se requerirá para garantizar su ejecución una persona que posea como competencias, creatividad y orientación al logro, entre otras características que no se logran a través de programas de capacitación o que nunca le permitirán un desempeño tan sobresaliente como quién posee estas características naturalmente.

La tendencia actual es hacia puestos de trabajo polivalentes o de multi habilidades, habrá que garantizar que el profesiograma, perfil de cargo o perfil de competencia, se mantenga en consecuencia con esa tendencia de manera que no signifiquen un encasillamiento o traba legal, sino un rango flexible o marco referencial con un perfil amplio, propiciando el enriquecimiento del desempeño o trabajo, tanto en su vertiente horizontal como en la vertical.

Contar con las personas que posean las características adecuadas se ha convertido en la directriz de la gestión del recurso humano. Este enfoque, deja de percibir los cargos como unidades fijas, destinadas a cumplir con las responsabilidades funcionales independientemente de las personas que lo ocupan e intenta transformarlas en unidades dinámicas que forman parte de los procesos importantes dirigidos a satisfacer expectativas y necesidades tanto de clientes internos como de clientes externos, donde el mayor énfasis se hace en las características de la persona que ocupa el cargo.

Una de las mejores formas de averiguar qué se necesita para lograr un desempeño exitoso en un puesto de trabajo determinado, es estudiando a los individuos que tengan un desempeño exitoso en el mismo y analizar qué hacer para lograrlo. Esto quiere decir, realizar una evaluación no del puesto de trabajo, sino de la persona que realiza el trabajo. La gestión por competencias busca a partir de la definición de un perfil de competencias y de posiciones dentro del perfil, que los momentos de verdad entre una empresa y sus empleados sean conscientes y apunten, en

definitiva, a aumentar la contribución de cada empleado a la generación de valor de la empresa.

La gestión es efectuar acciones para el logro de objetivos. La competencia es aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño. La Gestión por competencias es la herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo con las necesidades operativas.

Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer. El aprendizaje organizacional debe ser permanente y continuo, por lo que el ciclo que se propone aquí debe ser considerado como una herramienta, que se incorpore a la gestión cotidiana.

Ventajas del modelo de gestión por competencias.

1. Pocas empresas invierten en sus equipos de trabajo por diferentes motivos que van desde la no existencia de estrategias de evaluación del desempeño, hasta el poco conocimiento de la importancia de la formación de un capital intelectual.
2. La gestión por competencias aporta innumerables ventajas como la posibilidad de definir perfiles profesionales que favorecerá a la productividad.
3. El desarrollo de equipos que posean las competencias necesarias para su área específica de trabajo.
4. Identificación de los puntos débiles, permitiendo intervenciones de mejora que garantizan los resultados.
5. La gerencia del desempeño sobre la base de objetivos cuantificables y con posibilidad de observación directa.

6. El aumento de la productividad y la optimización de los resultados
7. La conciencia de los equipos de trabajo para que asuman la corresponsabilidad de su autodesarrollo. Tornándose un proceso de ganar-ganar, desde el momento en que las expectativas de todos están atendidas.
8. La alineación del aporte humano a las necesidades estratégicas de los negocios, la administración eficiente de los activos intelectuales centrados en los individuos
9. La sustitución urgente de las descripciones del cargo como eje de la gestión de los recursos humanos.
10. La evaluación del desempeño.
11. La compensación justa con base en el aporte al valor agregado y la erradicación de la vieja.
12. La eliminación de la costosa e improductiva práctica del adiestramiento tradicional.
13. Cuando se sitúa la gestión por competencias, se evita que los directivos y sus colaboradores pierdan el tiempo en programas de entrenamiento y desarrollo que no tienen que ver con las necesidades de la empresa o las necesidades de los puestos de trabajo.

APLICACIONES DEL ANALISIS Y DESCRIPCION DE LOS PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO

Existen múltiples relaciones entre el análisis del puesto de trabajo y otras actividades de recursos humanos, sin dejar de lado las metas y características de la organización. A continuación, se destacan sus principales aplicaciones:

1. Reclutamiento y selección

Con el análisis de puesto de trabajo como base y, en conjunción con la planificación de recursos humanos, la organización puede decidir qué tipo de perfiles reclutar. Acometer un proceso de reclutamiento y selección sin disponer de dicha información tendrá graves consecuencias sobre la productividad y validez de procedimientos y decisiones de selección que se tomen.

2. Metas de la organización

Los puestos de trabajo no solo muestran el diseño de la organización, dicen mucho de sus metas.

3. Planificación de los recursos humanos

El análisis del puesto de trabajo ayuda a la toma de decisiones para establecer quienes serán los sucesores en los diversos planes de carrera.

4. Evaluación y rendimiento

En la evaluación de desempeño, el método que se utiliza debe reflejar y recoger los cometidos y funciones que se han asignado al puesto de trabajo.

5. Retribución

El análisis del puesto desempeña un papel esencial en las actividades de retribución. El valor del puesto se determina en función del análisis que de él se hace.

Las utilidades que se obtienen del análisis de puestos de trabajo son los siguientes:

1. Para la empresa:

- a. Lagunas o problemas que puede tener la organización.
- b. Establecer y repartir mejor las cargas de trabajo de cada uno de los puestos.
- c. Fijar responsabilidades en la ejecución del trabajo. Delimitará las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los puestos.

2. Para los gerentes de línea(supervisores):

- a. Permitir explicar mejor al trabajador sus actividades a realizar en el puesto.
- b. Evitar interferencia en el mando.

3. Para el trabajador:

- a. Señalar responsabilidades al trabajador, le dice hasta dónde puede llegar.
 - b. Impedir que se atribuya las actividades de otro trabajador.
 - c. Evidenciar fallas del trabajador para posteriormente el mismo pueda darles solución, incentivando una cultura de proactividad.
4. Para el departamento de talento humano.
- a. Facilitar la conducción de entrevistas.
 - b. Permite calificar los méritos del trabajador, nos permite comparar lo que el trabajador debe de realizar y lo que éste realiza.
 - c. Permite colocar al trabajador en el puesto adecuado.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOBRE LOS PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y DE SOPORTE TÉCNICO, S.A DE C.V. UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se generó para la búsqueda de respuesta de interrogantes planteadas sobre la empresa suministros informáticos y de soporte técnico, con el fin de generar soluciones idóneas, para ello se considera que estos resultados sean de provecho en el análisis y de igual manera que permita definir una propuesta oportuna sobre los perfiles de puestos de trabajo que ayude a maximizar el potencial y la productividad del talento humano a partir del diagnóstico de la situación actual de la empresa.

B. OBJETIVO DEL CAPÍTULO

Elaborar el diagnóstico de la situación actual de la empresa suministros informáticos y soporte técnico a partir de los resultados de la investigación, utilizando las técnicas

e instrumentos más pertinentes para recolectar y examinar todos los datos necesarios para llevar a cabo este proyecto de investigación.

C. DISEÑO METODOLÓGICO

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

a. TÉCNICAS

Los medios de los cuales se hizo uso, con el objeto de recolectar los datos necesarios para lograr el propósito de investigación fueron los que se describen a continuación:

ENTREVISTA: la entrevista se realizó a una de las unidades en estudio para el caso fue el gerente general, en donde se aclaró que para el gerente general de SIST también es importante contar con un manual de descripción de perfil de puestos debido a que con este el colaborador ocupante del puesto o el nuevo contratado para el puesto tendría una visión más clara acerca de sus tareas y responsabilidades esto demostrando la utilidad para la investigación, y dado la situación de gravedad de la pandemia en la que se encuentra el país, estas entrevistas se realizaron de forma virtual.

ENCUESTA: esta se dirigió a nueve de los colaboradores, y de los que se pudo obtener información específica y relevante como las principales actividades que desarrolla cada uno en su puesto de trabajo.

b. INSTRUMENTOS

ENTREVISTA ESTRUCTURADA: se utilizó una guía de entrevista estructurada que como se mencionó en líneas anteriores, fue dirigida al gerente general, de quien se pudo obtener información acerca de la forma en la que se realiza el reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal que va a formar parte de la

empresa, así mismo informó que la empresa no cuenta con manual de descripción de puestos.

GUÍA DE ENTREVISTA: para realizar la entrevista se elaboró una guía para la misma y que consta de dieciséis preguntas, de las cuales una es cerrada y las demás preguntas abiertas que permitieron conocer a detalle las problemáticas que conciernen a la investigación.

ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA.

- i. **Introducción del tema:** se explicó en qué consiste el tema central de la entrevista y su objetivo.
- ii. **Presentación del entrevistado:** se tomó los datos del puesto que desempeña el entrevistado.
- iii. **Cuerpo de la entrevista:** consta de un listado de dieciséis preguntas que permitieron orientar la conversación y obtener la información necesaria del entrevistado.
- iv. **Cierre de la entrevista.** Se agradeció al entrevistado por su participación en la investigación.

CUESTIONARIO: fue el instrumento que permitió recolectar información específica de los trabajadores durante la encuesta; este consta de un objetivo, sus respectivas instrucciones, una sección de generalidades que consta de cuatro preguntas, y una sección de contenido que consta de diecinueve preguntas cada una con su propio objetivo a conseguir, en el detalle de las preguntas son cinco de opción múltiple, tres preguntas abiertas y las restantes se catalogan como preguntas cerradas.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación con el que se llevó a cabo la presente investigación fue un estudio cualitativo documental este permitió interpretar de manera más objetiva la

situación de la empresa y tener un mayor alcance en el conocimiento de la problemática de la misma.

Investigación documental: el diseño de esta investigación es documental porque esta permitió adquirir conocimientos relacionados con la problemática planteada, basándose en documentos correspondientes a la misma.

3. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio fue la empresa suministros informáticos y soportes técnicos, la cual está ubicada en San Salvador.

4. UNIDADES DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis de esta investigación fueron, los vendedores, técnicos, encargados de la empresa suministros informáticos y soporte técnicos.

Vendedor: de este colaborador se logró obtener información específica de cómo la empresa se relaciona con sus clientes y de cómo capta a sus potenciales clientes.

Técnico: esta área técnica de la empresa permitió conocer, si la empresa brindaba a estos las herramientas necesarias para realizar su trabajo de la mejor forma, además de que es uno de sus principales servicios que brinda SIST fue necesario conocer si estos puestos de trabajo conocen y/o desempeñan sus labores de forma adecuada.

Asistente administrativa: la encuesta realizada a este colaborador permitió conocer cómo la empresa gestiona, organiza, planificaba, atendía y realiza las tareas administrativas en la empresa.

Asistente de inventario: de esta área se tuvo información precisa de cómo se llevaba a cabo la recepción de materiales y equipos, y como también colaboraba en la clasificación, codificación y rotulación de materiales que ingresaban a la tienda.

Seguridad: el cuál es el encargado de la vigilancia y protección del establecimiento y de los clientes que llegan a la tienda y de las personas que se encuentran laborando en el lugar.

Jefe o gerente: encargado de la supervisión general de la empresa y del cual también se logró obtener información precisa acerca de asignación de tareas y supervisión de las mismas.

Diseñador gráfico: es el encargado de la publicidad y promoción de la empresa en las redes sociales, es quien realiza toda la parte creativa de la empresa.

5. UNIVERSO Y MUESTRA

Para el caso de la empresa suministros informáticos y soporte técnico el universo estuvo compuesto por todos los empleados.

Universo: todos los empleados de la empresa, los cuales son cuatro técnicos, dos vendedores, un diseñador gráfico, asistente de inventario, asistente administrativo y gerente general.

En esta investigación se utilizó el censo, porque es esta técnica de recopilación que involucra a toda la población. En un censo no se usa muestreo, gracias a la participación y disponibilidad de cada uno de los miembros de la empresa los datos obtenidos fueron sumamente más precisos y detallados.

6. FORMULACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

a. HIPÓTESIS GENERAL

El análisis y descripción de perfiles de puestos de trabajo reforzará el rendimiento laboral de todos los empleados de la empresa suministros informáticos y soporte técnico.

b. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- i. Reunir información de diversas fuentes bibliográficas, permitirá demostrar lo necesarios y eficientes que son los análisis y descripción de puestos de trabajo lo cual defenderá las bases teóricas de la investigación.
- ii. La identificación de las responsabilidades de los empleados de la empresa SIST permitirá que se realice una propuesta de perfiles de puestos para reforzar el desempeño laboral del personal.
- iii. Un buen análisis y descripción de perfiles de puesto permitirá que un candidato tenga correctamente identificadas las responsabilidades de la vacante, así como las características y competencias que se requieren para desempeñar eficientemente el trabajo.

7. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 3: Operacionalización de hipótesis general.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
El análisis y descripción de perfiles de puestos reforzará el rendimiento laboral de todos los empleados de la empresa suministros	Análisis y descripción de perfiles de puestos	Manuales objetivos puestos perfil selección
	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES

informáticos y soporte técnico	Reforzar el rendimiento laboral de los empleados	Rendimiento Calidad Resultados productividad
--------------------------------	--	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Operacionalización de hipótesis específicas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
Reunir información de diversas fuentes bibliográficas, permitirá demostrar los necesarios y eficientes que son los análisis y descripciones de puestos de trabajo lo cual defenderá las bases teóricas de la investigación.	Reunir información	Códigos sitios web leyes tesis
	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
	Necesidad del análisis y descripción de puestos	Entrevistas Fuentes bibliográficas Encuestas

Fuente: Elaboración propia.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
La identificación de las responsabilidades de los empleados de la empresa SIST permitirá que se realice una propuesta de perfiles de	propuesta de perfiles de puestos	Manual políticas competencias perfil
	VARIABLE DEPENDIENTE	

puestos para reforzar el desempeño laboral del personal.	reforzar el desempeño laboral	Evaluación del desempeño Efectividad en las actividades
--	-------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
Un buen análisis y descripción de perfiles de puesto permitirá que un candidato tenga correctamente identificadas las responsabilidades de la vacante, así como las características y competencias que se requieren para desempeñar eficientemente el trabajo	Identificación de actividades y responsabilidades	observación encuesta Entrevista
	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
	Competencias para desempeñar el puesto	Contratación capacitación Gestión del talento humano eficiencia

Fuente: Elaboración propia.

8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Como primer paso los datos recolectados del personal administrativo de la empresa suministros informáticos y soporte técnico, fueron recabados a través de las técnicas e instrumentos disponibles, es decir cuestionario y guía de entrevista que fueron cuidadosamente elaboradas con el propósito de recopilar datos fidedignos; que posteriormente se emplearon como una valiosa información. se continuó con un procesamiento de datos, en donde, la información recopilada en bruto fue limpiada, organizada y verificada diligentemente para detectar errores como datos

erróneos, redundantes o incompletos y luego de esto los datos fueron almacenados para su procesamiento en el programa de Microsoft Excel, en donde fueron tabulados en tablas utilizando frecuencia simple para el conteo de respuestas y una frecuencia relativa (%) para elaborar los gráficos lo que permite que su interpretación posterior sea más sencilla, con los datos finalmente legibles y utilizables se prevé un diagnóstico que determine las necesidades exactas y así lograr una propuesta de valor.

9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS

Los datos recolectados, procesados, organizados y limpios se consideran listos para su análisis e interpretación a través de las técnicas e instrumentos útiles que permitieron mejor su comprensión para poder derivar conclusiones en base a estos sobre la problemática que ocurre en la empresa suministros informáticos y soporte técnico (SIST) e inclusive ayudó a obtener información adicional específica sobre la situación actual de cada una de las áreas que conforman la empresa y esto ayudará a mejorar la propuesta.

D. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar el diagnóstico fue necesario obtener los resultados de las encuestas que se le realizó al personal que se encuentra laborando en la empresa suministros informáticos y de soporte técnico, de igual manera se obtuvieron respuestas sobre el tema en estudio del gerente general por medio de la entrevista.

El diagnóstico de la situación actual consta de dos partes, en la primera se encuentran los resultados de las generalidades de los empleados encuestados y en la segunda parte las respuestas de las preguntas de contenido. adicional se efectuó una entrevista al gerente general para conocer más de cerca la situación que enfrenta la empresa en estos momentos al no contar con un manual de descripción de puestos de trabajo.

1. GENERALIDADES

En esta parte se obtuvo información que identifica al encuestado, en aspectos de género, edad, tiempo de laborar en la empresa y nivel académico. en los datos procesados se observó que el 67% del personal de la empresa es del género masculino y un 33% corresponde al género femenino, lo cual parece lógico por el servicio que prestan, reparación de computadoras y teléfonos celulares.

Respecto a la edad, según la información recolectada los colaboradores son bastante jóvenes, no cambia mucho la variable, de hecho 56% de los empleados tiene una edad entre los 18 y 25 años, es decir que la empresa apuesta por el talento joven y eso puede ayudar a la empresa a brindar una mejor calidad en sus servicios, mejorar su productividad y a innovar constantemente en la forma de como comercializan sus productos y el resto de los empleados se representan en el rango de edad de 26 a 40 años. (ver anexo 3, generalidades b)

No es extraño, que en la generalidad tiempo de laborar en la empresa el 77.78% lo conformen colaboradores que tienen un periodo menor a un año de trabajo, porque, al no contar con un manual de descripción de puestos, en muchas ocasiones se les asignan actividades que no corresponde a su labores y por tal circunstancia tienden a tomar la decisión de renunciar; cabe mencionar que la empresa a pesar de tener un tiempo considerable dentro del mercado de los productos y servicios informáticos y electrónicos, aun es una empresa pequeña, micro empresa en este caso, y su mayor crecimiento lo ha experimentado estos últimos años, requiriendo de más personal capacitado y esta puede ser una de las causas por las que gran parte de su personal tiene poco tiempo laborando, además se observa que un 11.11% representa al tiempo de trabajar de 1-3 años y el otro 11.11% restante le corresponde al tiempo de trabajar de 4-6 años. sin duda estos datos evidencian la necesidad de la implementación de un manual de descripción de perfiles de puestos de trabajo que permita comprender el contexto del puesto, definir sus responsabilidades y habilidades, así como a optimizar y aprovechar el talento humano.

2. PREGUNTAS DE CONTENIDO

En este punto se encuentran preguntas enfocadas al tema de investigación, lo que se pretende con ello es obtener respuestas que permitan determinar el diagnóstico de la situación actual de la empresa suministros informáticos y de soporte técnico.

a. ANÁLISIS DE IDENTIDAD

i. IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS

Se puede apreciar en los datos recopilados que los empleados conocen el nombre del puesto que desempeñan, eso habla muy bien de la empresa al parecer en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal se les comunicó las tareas que ejercerían.

b. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE PERSONAL

FUENTE DE RECLUTAMIENTO

Se consultó a los colaboradores cuál fue el medio por el que se enteraron de la vacante disponible que había en la empresa, el 100% afirman que, por medio de las redes sociales. (ver anexo 3, preguntas de contenido 2)

Es una excelente estrategia de la empresa promocionar por las redes sociales sus ofertas de empleo, pues estas son un medio que permite a los candidatos conocer un poco de la empresa antes de presentar una solicitud, además es una buena opción si lo que se busca es atraer gente joven, sin embargo, en la entrevista el

gerente manifestó que aún no hacen uso de medios profesionales que son exclusivos para reclutar personal. También comentaba que la descripción de perfiles de puestos ayudará a seleccionar mejor al personal, pues permitirá atraer candidatos calificados.

Con respecto al anuncio publicado para el puesto en las redes sociales, el 89% respondió que, el aviso era claro y comprensible y nada más un 11% dijo que no, a partir de estos resultados se puede concluir que la empresa realiza redacciones de sus anuncios laborales confiables y lo más precisos al puesto de trabajo, al parecer indican con precisión los requisitos de la vacante.

En cuanto al proceso de selección y contratación, el 89% de los encuestados manifiestan que el reclutador se desempeñó profesionalmente y un porcentaje de 11% afirma que no fue así (ver anexo 3, pregunta de contenido 4), cabe mencionar que el gerente en la entrevista explicó que su persona y el asistente administrativa, el cual tiene la profesión de licenciada en administración de empresas son los encargados de realizar el proceso de contratación. Según el 33% de los empleados de la empresa el reclutador no explicó detalladamente en qué consistía el puesto de trabajo versus 67% que expresa lo contrario.

Es importante conocer las tareas que los empleados realizan en el puesto que desempeñan, así como los conocimientos que necesitan aplicar para ejercer sus actividades exitosamente, los resultados se pueden observar detalladamente en las gráficas (ver anexo 3, preguntas 6 y 7), sin embargo, parece que los colaboradores olvidaron algunas de sus actividades, pues se observa muy pocas listadas, esto puede ser una consecuencia de no contar con un manual de descripción de puestos, donde se encuentren definidas las tareas y responsabilidades que les compete realizar a cada puesto. los medios de comunicación que el gerente comunicó que suele utilizar para asignar actividades, son correo electrónico, WhatsApp y reuniones personales con los colaboradores, sin embargo, un manual de descripción de puestos es una herramienta administrativa que describe las

actividades de cada puesto y el empleado puede tener acceso a ella en cualquier momento y cumplir con sus tareas.

SATISFACCIÓN LABORAL

Es esencial conocer si el colaborador se encuentra satisfecho con las actividades que realiza, pues este tiene que sentirse motivado, contento y dichoso con su trabajo para que su rendimiento sea el mejor, según los datos obtenidos solo un 33.33% dice sentirse satisfecho con las actividades que realiza y un 66.67% afirma que algunas veces (ver anexo 3, pregunta 9) esto puede relacionarse a que tal vez realizan tareas ajenas a sus puestos de trabajo, en la vida laboral los empleados buscan ser felices en su espacio de trabajo, integrarse a un buen equipo y estar conforme con las tareas que les corresponde.

AMBIENTE DE TRABAJO

Identificar si las condiciones con las que cuenta la empresa son las necesarias para que los empleados puedan sentirse a gusto cuando realiza sus actividades laborales los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes, el 55.56% asegura que el ambiente es agradable y un 44.44% opina que es aceptable.

INDUCCIÓN LABORAL

El 88.89% de los colaboradores afirman que se les brindó un cierto periodo de entrenamiento antes de desempeñar sus actividades y un 11.11% responde que no fue así, el gerente manifestó que considera que es necesario que los colaboradores reciban orientación idónea acerca de la empresa y a su área de trabajo para que su integración sea más rápida. En este sentido la empresa demuestra que se preocupa por sus colaboradores para que profundicen sus conocimientos y desempeñen mejor sus labores. También en la entrevista el gerente comentó que el nuevo empleado cuenta con dos días para conocer las instalaciones, informarse sobre

aspectos más específicos de la empresa y por supuesto comprender y dominar las tareas que realizarán.

DISPONIBILIDAD DE MAQUINARIA Y EQUIPO

Les proporcionan a los colaboradores las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo. un 77.78% de los empleados de la empresa SIST, considera que, si se les brinda el equipo necesario para ejercer sus tareas, mientras que un 22.22%, responde que solo se les proporciona algunas herramientas, entre estas herramientas y equipos se encuentran laptops, impresoras, papelería y herramientas electrónicas (ver anexo 3, pregunta 14)

PERFILES DE PUESTOS

Fue necesario consultar con los colaboradores si las actividades que realizan en sus puestos de trabajo están definidas, el 77.78% (ver anexo, 3 pregunta 7) afirma que no lo están, el mismo porcentaje indicó que no se le proporcionó documento alguno donde estuviese descritas las tareas a desarrollar, el 22.22% restante respondió que sí están definidas, esto contradice lo que el gerente manifestó en la entrevista, pues aseguró que no cuentan con un manual de descripción de puestos, también comentó que la necesidad principal de la aplicación del manual, es la definición del puesto para que el actual o nuevo colaborador conozca el nivel de sus actividades y responsabilidades y las desarrolle de manera profesional. la investigación evidentemente es oportuna a las necesidades de la empresa, se consultó a los colaboradores si consideran prudente que exista un documento donde se encuentren descritas las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo, obteniendo como resultado que el 100% respondió que sí, también el gerente manifestó que el manual descripción de puestos ayudará a mejorar el desempeño del personal de la empresa, pues estos son instrumentos importantes en la administración y buscan la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal.

E. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Con base a la investigación de campo realizada de la empresa SIST, se generó un diagnóstico el cual dio lugar a la redacción de las siguientes conclusiones:

- a. El personal consultado comenta que no poseen un manual de descripción de puestos ya que al momento de ser contratados no se les proporcionó, pero en su totalidad resaltan que si consideran necesario que exista un documento donde se encuentren descritas las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo ya que esto ayudará en la definición de las actividades para que cada colaborador conozca el nivel de sus actividades y responsabilidades.
- b. Se identificó que los colaboradores si conocen las actividades principales de su puesto ya que el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal se les comunicó las tareas que ejercerían, también conocen sus principales actividades y las herramientas que necesitan para poder desempeñarlo, pero al no contar con un manual de descripción de puestos, en muchas ocasiones se les asignan actividades que no corresponde a sus labores.
- c. La empresa SIST es una empresa en proceso de desarrollo y tanto la gerencia como los colaboradores reconocen que hay varias cosas en el manejo de la información como en descripción de actividades que al estar mejor organizadas ayudarían a fortalecer las actividades lo cual mejoraría el desempeño de cada colaborador.

- d. Los colaboradores en su mayoría poseen estudios mínimos a nivel de bachillerato, es personal joven y actualizado en tecnología y detallan que la empresa es una organización agradable para poder trabajar y desarrollarse, conociendo la importancia de un buen proceso de análisis de puesto, cada uno de los empleados podrían potenciar sus capacidades y esto generaría un crecimiento más amplio en la organización.
- e. En general se determina que, si existen deficiencias en varios procesos que deberían ser gestionados por el área de recursos humanos, pero al mismo tiempo la empresa como carece de esta área definida ha podido realizar esas actividades con una distribución de trabajo en puestos que no poseen esa finalidad.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda que la empresa SIST, emplee un manual de descripción de puestos, con la finalidad de lograr el empoderamiento necesario para cumplir a cabalidad el cumplimiento de las tareas que impone la empresa.
- b. Se aconseja que el manual de descripción de puestos sea distribuido a todos los miembros, así mismos que sean actualizados continuamente, para evitar que queden obsoletos a corto tiempo.
- c. Se sugiere dar un seguimiento periódico a la implementación del manual, y realizar evaluaciones para determinar el impacto producido en los trabajadores de la empresa.
- d. Para procurar el óptimo desarrollo del recurso humano de la empresa SIST y su mejora constante se recomienda que el encargado de reclutar pueda trabajar en combinación con cada área establecida dentro de la empresa

para que el nuevo empleado pueda ejercer sus labores de manera correcta y realizar su trabajo de manera eficiente.

- e. Se propone que la empresa establezca programas de capacitación para sus colaboradores, con la finalidad de que estos se sientan motivados, por adquirir nuevos conocimientos y capacidades y por lo tanto se desempeñen mejor en su puesto.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO PARA REFORZAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y DE SOPORTE TÉCNICO.

A. IMPORTANCIA

Se pretende que la propuesta de perfiles de puestos de trabajo en la empresa suministros informáticos y de soporte técnico permita reforzar el rendimiento de todo el personal que labora en la misma, también se espera que los colaboradores se sientan satisfechos con las actividades que les corresponda realizar de acuerdo al grado de responsabilidad que ocupen dentro de la empresa, debido a que la descripción de puestos consiste en listar y definir las Actividades y responsabilidades que conforma cada uno de los puestos laborales.

B. OBJETIVO

- I. Presentar una descripción de perfiles de puestos de trabajo que permita a los colaboradores identificar las actividades y responsabilidades específicas, con la finalidad de que su realización sea exitosa.

C. UTILIDAD

1. Para el personal

Habrá Mejora en la satisfacción laboral ya que se producirá una mejor adaptación al puesto sin desviarse de los objetivos iniciales, favoreciendo la productividad

Mejorarán las relaciones laborales entre compañeros al no generarse dudas con respecto a quien deberá realizar o no una determinada tarea

2. Para la jefatura

Servirá de guía para realizar futuros procesos de reclutamiento y selección

Será útil para detectar necesidades de capacitación, permitirá una sencilla y más justa valoración de puestos de trabajo para definir el salario.

3. Para los clientes

Recibirán un servicio profesional, puesto que los colaboradores, realizarán mejor y con mayor facilidad sus actividades, si conocen a detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien.

D. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La propuesta de descripción de perfiles de puestos de trabajo para la empresa suministros informáticos y de soporte técnico, es un documento que constituye una herramienta de guía y consulta para identificar y cumplir con el manejo de las diferentes tareas que se realizan dentro de la entidad. A través de la aplicación de este documento se pretende que el esfuerzo realizado por los colaboradores sea eficiente, con la finalidad de que cada empleado tenga claridad de las actividades y responsabilidades que debe desempeñar, de la importancia de su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo para lograr los propósitos y metas de la empresa.

Esta propuesta incluirá la importancia de la descripción de perfiles de puestos para la empresa, para los colaboradores y por su puesto para el consumidor, es

importante que en cada descripción de puestos se identifique el objetivo, las responsabilidades y el listado de las actividades, entre otros aspectos, para garantizar que lo descrito en el documento sea veraz, confiable y con capacidad de poder ser llevado a la realidad, es necesario que contenga la identificación de quien lo elaboró, lo revisó, para luego ser aprobado. Es importante mencionar que los salarios que contienen los perfiles de puestos son una propuesta. La información que brindaron los colaboradores en la empresa será la base para realizar la propuesta. También se incluirá una propuesta de capacitación con la finalidad de mejorar el rendimiento de todos los colaboradores

E. PROPUESTA DE PERFILES

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Vendedor	SIST001	\$600.00	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área de mercadeo	Gerencia General	Gerente General	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Buscar activamente nuevas oportunidades de ventas a través de llamadas telefónicas, contacto directo con el cliente en el establecimiento y por supuesto por medio de las redes sociales.			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			

Género:	Indiferente
Edad:	De 18 a 50 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Bachillerato
Conocimientos Adicionales:	Manejo de paquete de Office
	Conocimiento de estrategias de Marketing
	Idioma inglés (No indispensable)
Competencias Requeridas:	Orientación al cliente
	Orientación al logro de objetivos
	Capacidad numérica y de lenguaje
	Capacidad de negociación
Habilidades o destrezas:	Persuasión
	Proactividad
	Honestidad
	Buena presentación
	Puntualidad
Experiencia Requerida:	Experiencia mínima de 1 año en ventas o puestos similares.
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Dar un servicio personalizado a los clientes, ofreciendo los productos y servicios con los que cuenta la empresa de acuerdo a las necesidades del cliente – Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, comunicando oportunamente la información acerca de los productos y servicios – Elaborar informes cuantitativos de actividades y resultados – Manejo de redes sociales para publicidad de productos y servicios de la empresa 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Asesorar Clientes – Mostrar productos a los clientes 	

<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el mostrador ordenado - Captar nuevos cliente - Revisar redes sociales de la empresa - Llevar registro diario - Registrar transacciones en caja 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes		
Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Técnico Informático	SIST0002	\$550.00	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área informática	Gerencia General	Asistente administrativo	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	4		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Asistir al cliente en el mantenimiento y reparación del equipo electrónico como computadoras, teléfonos y demás, liderar y ejecutar dentro de la empresa las tareas de mantenimiento y reparación del equipo de cómputo de la misma.			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			

Perfil del personal	
Género:	Indiferente
Edad:	De 18 a 35 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Técnico en computación o carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Conocimientos intermedios en computación
	Conocimientos intermedios en electrónica
	Idioma inglés (No indispensable)
Competencias Requeridas:	Capacidad de análisis
	Capacidad de gestión
	Orientación a resultados
Habilidades o destrezas:	Formación técnica sólida en software y hardware
	Mantenimiento e instalación de programas de ofimática
	Mantenimiento preventivo de hardware
	Aplicación de buenas prácticas de servicio al cliente
	Dominio de equipo y herramientas
	Manejo del trabajo bajo presión
Experiencia Requerida:	Experiencia mínima de 1 año como soporte técnico en equipo de computo
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Brindar asesoría y soporte técnico a los clientes que necesiten el servicio – Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo de hardware y software en la empresa, – Permanecer en constante capacitación con las actualizaciones en su área de desempeño – Reportar de manera oportuna las necesidades de abastecimiento de los equipos, herramientas e insumos informáticos – Administración de software y herramientas de asistencia técnica en la empresa 	

PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Reparación de equipos que ya ingresados - Dar diagnósticos a dispositivos de clientes. - Realizar seguimiento del equipo informático de la empresa - Realizar revisión de insumos de equipos 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes		
Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

	Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Asistente administrativo	SIST003	\$700.00
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área administrativa	Gerencia General	Gerente general
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	1	
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO		
Realizar las actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones diarias de la empresa, verificar su adecuada contabilización y elaborar nómina y liquidación de seguro social y AFP.		

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL	
Perfil del personal	
Género:	Indiferente
Edad:	De 25 a 50 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Lic. En administración de empresas o carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de programas ofimáticos
	Conocimiento de normativa (Código de trabajo)
	Idioma inglés (No indispensable)
Competencias Requeridas:	Proactividad
	Orientación a resultados
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
Habilidades o destrezas:	Iniciativa
	Buena presentación
	Responsabilidad
	Puntualidad
	Honestidad
Experiencia Requerida:	1 año como asistente administrativo o similares
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Coordinar y asignar las tareas en taller y demás áreas garantizando cumplimiento de plazos, – Recopilar la información necesaria para la preparación periódica de los informes y planilla. – Planificar la distribución de los equipos, herramientas y suministros de cada área 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Gestionar la atención al cliente – Elaborar oportunamente seguimiento de los clientes 	

<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la ruta para los trabajos de campo que realiza la empresa. - Preparar la agenda de trabajo de su superior inmediato 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes		
Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Gerente General	SIST004	\$1000.00	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área administrativa	Gerencia General	-	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Las tareas principales de un gerente general son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa Además de supervisar a todo el personal, el presupuesto y operaciones de la unidad de negocio, tomar las decisiones con seguridad para la correcta administración de la empresa.			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:	Indiferente		
Edad:	De 25 a 60 años		
Estado Civil:	Indistinto		

Nivel Educativo:	Lic. En administración de empresas o carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de programas ofimáticos
	Conocimientos sobre los procesos empresariales (finanzas, RRHH, compras, operaciones, etc.)
	Amplio conocimiento en finanzas
	Conocimientos de la industria
	Conocimiento de normativa (Código de trabajo)
	Idioma inglés (No indispensable)
Competencias Requeridas:	Fluidez verbal y escrita
	Capacidad de trabajo en equipo
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
	Proactividad
	Orientación a resultados
Habilidades o destrezas:	Habilidades de liderazgo
	Capacidad analítica
	Excelentes capacidades comunicativas
	Destrezas en resolución de conflictos
	Excepcionales capacidades de organización y de liderazgo
Experiencia Requerida:	Experiencia demostrable como gerente general o en un puesto ejecutivo similar de 2 años
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. – Mantener presupuestos y optimizar gastos. – Establecer procesos y políticas. – Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados. – Evaluar y mejorar las operaciones y el desempeño financiero. – Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente. – Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados. 	

– Preparar informes periódicos y diarios.		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes		
Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Asistente de Inventario	SIST005	\$550	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área administrativa	Gerencia General	Gerente General	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Auxiliar en la administración y suministro de materiales a las diferentes áreas de la empresa			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:	Indiferente		
Edad:	De 18 a 45 años		
Estado Civil:	Indistinto		
Nivel Educativo:	Bachiller en contaduría de preferencia		
	Conocimiento de programas ofimáticos		

Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de manejo de inventarios
Competencias Requeridas:	Capacidad de trabajo en equipo
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
	Proactividad
Habilidades o destrezas:	Iniciativa
	Capacidad analítica
	Destreza física y motrices
	Responsabilidad
	Excepcionales capacidades de organización
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Registrar los movimientos de entradas y salidas de los materiales y artículos de consumo. – Apoyar para la elaboración de vales, etiquetas y marbetes para la identificación de materiales, equipos, herramientas y otros bienes de la empresa. – Reportar a su jefe inmediato los requerimientos de material para su abastecimiento. – Apoyar en la identificación, ubicación y revisión del estado físico de los recursos materiales de la empresa. – Es responsable del resguardo del personal operativo de la bodega, en materia de seguridad física. 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Colaborar en el suministro del material solicitado por las diferentes áreas. – Generar en el levantamiento de inventarios físico. – Lleva a cabo un control riguroso de todos los productos que son recibidos en la bodega. – Recibir nuevo inventario, 	

– Organizar en bodega.		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
N/A		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Diseñador Gráfico	SIST006	\$550	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área de Mercadeo	Gerencia General	Asistente Administrativo	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Crear contenido de presentación a los clientes por medio de ilustraciones, logotipos, composiciones y fotos en los medios sociales de la empresa.			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:	Indiferente		
Edad:	De 22 a 45 años		
Estado Civil:	Indistinto		

Nivel Educativo:	Estudiante o graduado en diseño gráfico Universitario/Técnico
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de programas ofimáticos
	Conocimiento de programas como camtasia studio / Photoshop/Ilustrador
	Redacción y ortografía
	Conocimiento en manejo de redes sociales
Competencias Requeridas:	Capacidad de trabajo en equipo
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
	Proactividad
Habilidades o destrezas:	Manejar equipos, herramientas y/o maquinarias propias del Diseño Gráfico.
	Creatividad
	Responsabilidad
	Organizado
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Organizar las labores de diseño y levantamiento de arte de la páginas sociales de la empresa – Asegurar que los gráficos y las composiciones visuales sean visualmente atractivos y estén alineados con los valores de la empresa – Comunicación con el cliente por medios sociales. – Desarrollo de ilustraciones, logotipos y otros diseños realizados con software o a mano 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> – Cumplir con calendario del proceso creativo. – Revisar mensajes de las redes sociales. – Generar actualizaciones diarias de publicaciones en redes sociales 	
RELACIONES INTERNAS	

Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes por medios sociales		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Vigilante	SIST007	\$450	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área administrativa	Área administrativa	Asistente Administrativo	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
Se encargará del resguardo del edificio, establecimiento y jardines, así como de vigilar el resguardo de vehículos, las entradas y salidas de personal fuera del horario regular de trabajo			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:	Masculino		
Edad:	De 18 a 45 años		
Estado Civil:	Indistinto		
Nivel Educativo:	Bachillerato		

Conocimientos	Conocimiento de Reglamento interior de trabajo	
Adicionales:	Conocimiento en Manejo de Arma	
Competencias	Capacidad de trabajo en equipo	
Requeridas:	Capacidad para manejo de conflictos y negociar desacuerdos	
	Buenas relaciones interpersonales	
	Mantener altos estándares de honestidad e integridad.	
Habilidades o destrezas:	Responsabilidad	
	Manejo de Emociones y los Impulsos perjudiciales.	
	Destreza física y motrices	
	Orientación hacia el servicio	
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Es responsable del resguardo y seguridad de las instalaciones es su horario de trabajo, así como del parque vehicular, material y equipo - Llevar registro general de entradas y salidas del personal. - Depositar la basura en los contenedores para el camión colector publico 		
PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar recorridos de inspección a las instalaciones. - Mantener limpio el establecimiento y el patio de operaciones. - Recibir material de proveedores fuera de horarios regulares de oficina. 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Usuarios en General y Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

F. PLAN DE CAPACITACIÓN

1. Generalidades del plan de capacitación.

Es necesario considerar también un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados y fortalecer las áreas en las que se considera hay deficiencias, ya que al formar a un empleado no solo contribuye con su desempeño diario sino también facilita que la empresa cumpla con sus objetivos.

SIST se considera como pequeña empresa ya que cuenta con 10 empleados y su nivel de ventas brutas anuales es mayor a \$100,000, Actualmente no es cotizante a nivel empresarial con insaforp, así que para la implementación de capacitaciones se considera que lo mejor opción sería utilizar plataformas gratuitas en las cual no se necesite mayor inversión en capacitadores pero que sí sean certificadas por Insaforp. Se ha tomado en cuenta para formar al personal de suministros informáticos y soporte técnico a la fundación Carlos Slim de la mano con insaforp, por medio de la alianza “capacítate para el empleo” en la cual ofrecen un variado pensum de cursos sin costo para el participante.¹¹

Para las capacitaciones no será necesario realizar agenda ya que como será con modalidad virtual y los colaboradores la realizarán en tiempos libres que tengan dentro del horario laboral, solamente se tratará de cumplir el plazo límite para que todo el equipo concluya la capacitación en el mismo periodo.

2. POLÍTICAS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

OBJETIVO: Establecer lineamientos para actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades que requieren los empleados, y así brindar un servicio de óptima calidad que cumpla con la misión y visión de la empresa.

¹¹<https://capacitateparaelemplo.org/>

1. La formulación, operación y evaluación del plan de capacitación son responsabilidad del gerente general en coordinación con cada una de las áreas con las que cuenta la empresa suministros informáticos y soporte técnico.
2. El puntaje promedio de una persona en el módulo de capacitación no debe ser menor del 80% mismo requerido por la plataforma donde se desarrollará la capacitación.
3. El seguimiento de las capacitaciones será responsabilidad del asistente administrativo, de los participantes y del gerente general, por lo que este propondrá acciones de seguimiento para que la capacitación sea desarrollada conscientemente.
4. Se promoverá el desarrollo de cada persona dentro de la empresa, sustentando el aumento cualitativo de sus capacidades físicas, mentales y conductuales que les permitan aspirar a nuevos retos y responsabilidades.
5. El desarrollo de las personas se verá reflejado en su efectividad laboral, punto básico para su crecimiento profesional dentro de la empresa.
6. Capacitar a todas las personas, independientemente del tipo de puesto que ejerzan
7. El programa de capacitación y desarrollo, debe estar orientado de tal manera que favorezca sustancialmente, tanto a las personas como a la empresa misma.
8. La capacitación y todas las actividades relacionadas con esta, serán realizadas preferentemente dentro de la organización, es por ello que la empresa pone a disposición todos los recursos necesarios para ser realizadas de esta forma.
9. Todos los colaboradores beneficiados con la capacitación, deben desarrollar un informe escrito sobre el contenido, el cual se anexará a su expediente y personal y en caso de ser necesario se realizará una retroalimentación en forma de presentación oral con sus demás compañeros.
10. La empresa gestionara los fondos requeridos para la capacitación y su desarrollo.

3. SELECCIÓN DE MÉTODOS DE ENSEÑANZA

Para poder seleccionar un método de enseñanza adecuado se debe tener en cuenta una serie de aspectos que permitan lograr al participante el aprendizaje deseado, entre los aspectos se pueden mencionar el tema a desarrollar, los objetivos que tiene ese curso, el contenido del mismo, el número de participante, el tiempo disponible y los recursos de los que dispone la empresa.

El método más apropiado a utilizar en el desarrollo del plan de capacitación es el siguiente:

Métodos de enseñanza virtual

Tomando en cuenta que hoy en día existe un uso de la tecnología sin limitaciones gracias a que esta misma se encuentra al alcance de todos, los métodos de enseñanza virtual se han vuelto un aliado estratégico para todo aquel que busque el desarrollo profesional y personal con efectividad y a bajo coste.

Método asincrónico: este es un método autodidacta en el que los participantes aprenden por medio de materiales audiovisuales y otros recursos como clases grabadas, etc. Este método permite al participante ser más independiente y organizar mejor su tiempo, el participante puede revisar la lección las veces que sea necesario para que esta sea comprendida en su totalidad.

Clases pregrabadas: estas clases serán previamente brindadas por la plataforma, el participante tiene la oportunidad de revisarlas cuantas veces sea necesario para comprender el contenido.

Desarrollo de cuestionarios: luego de cada contenido pregrabado, el participante debe realizar una prueba que ayudara a validar todos los conceptos de los temas previamente vistos, para poder pasar al siguiente tema del módulo el participante debe obtener un 80% del contenido de la evaluación aprobado, en caso contrario debe estudiar nuevamente el contenido y realizar la prueba.

Feedback o retroalimentación: los participantes tendrán la oportunidad de hacer retroalimentación entre ellos para conocer los otros puntos de vista y comprender mejor algunos temas o conceptos que no hayan sido comprendidos en su totalidad.

Resúmenes escritos: al finalizar las capacitaciones cada participante deberá entregar un pequeño resumen de cada módulo, que se anexará su expediente laboral para validar que el mismo realizó cada módulo conscientemente.

4. DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación está programada para desarrollarse en 4 módulos, cada participante podrá hacer uso de los recursos disponibles dentro de la empresa y podrá acomodar su tiempo para realizar cada lección cuando crea más conveniente siempre y cuando, el módulo sea completado dentro del tiempo establecido en el cronograma de implementación.

En general, cada módulo tiene la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores, aumentar la motivación laboral entre otros aspectos que se detallan a continuación:

a. Módulo I: Capacitación de trabajo en equipo

Este módulo de capacitación está dirigido a todos los empleados que conforman la empresa SIST y está diseñado con la intención de Facilitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, Incrementa la motivación y estimula la creatividad en el trabajo. Tomando en cuenta que al obtener esta competencia se generará en cada uno de los empleados sentido de pertenencia hacia el equipo de trabajo y la empresa.¹²

¹²<https://capacitateparaelemplo.org/pages.php?r=.tema&tagID=12376>

b. Módulo II: Capacitación disciplina en el trabajo

Esta capacitación estará igualmente dirigida a todo el personal de SIST y la intención es que el empleado se convierta en un reflejo del éxito de la empresa, además de que adquirir esta competencia puede permitir prevenir los conflictos laborales, fortalecer la toma de decisiones de los líderes frente a su equipo de trabajo y en última instancia beneficiar al personal al contar con procesos justos y transparentes.¹³

c. Módulo III: Capacitación en protocolo de atención y servicio.

Cada vez es más evidente que una buena atención al cliente representa una ventaja competitiva para un negocio y al mismo tiempo puede hacer que los consumidores se inclinen hacia una empresa o hacia sus competidores. De hecho, la atención al cliente es el atributo más importante, después del precio, que hace que los consumidores se sientan leales a una marca. Trabajar de forma continua en la capacitación de atención al cliente le permite al equipo mejorar las competencias e incentivar hábitos de trabajo superiores, lo que se refleja en la calidad del servicio prestado. Una atención al cliente rápida, eficaz y amable servirá para que una mejor imagen de la empresa en el mercado y para que sus clientes sientan el valor que tienen dentro de la empresa.

d. Módulo IV: Capacitación en liderazgo

Este módulo se encuentra dirigido específicamente al asistente administrativo y será útil debido a que es esta competencia la que define, en gran medida, el correcto rumbo de la empresa, porque es El líder, quien, tiene la capacidad de prever qué va a suceder y hacer planes a futuro, de forma que la empresa siempre esté avanzando, cumpliendo sus objetivos.

¹³<https://capacitateparaelemplo.org/pages.php?r=.tema&tagID=10570>

5. MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.

A continuación, se describen detalladamente cada uno de los módulos, cuya secuencia temática tiene por objetivo lograr la comprensión total de cada tema impartido, fortalecer las habilidades de los participantes y desarrollar nuevas, para que al finalizar cada módulo puedan poner en práctica lo aprendido en sus actividades diarias.

e. Módulo I: capacitación de trabajo en equipo.

Contenido del módulo.

	<h2>CAPACITACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO.</h2>
<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer el concepto de trabajo en equipo. 2. Comprender qué etapas se deben cumplir para construir un equipo donde cada miembro desempeñe un rol. 3. Aprender como trabajar bajo el liderazgo para cumplir los objetivos que los hacen ser un equipo. 	
<p>Temario:</p> <p>1. Lección 1</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Infografía 1: el trabajo en equipo b. Infografía 2: Diferencia entre un grupo y un equipo de trabajo. c. Infografía 3: etapas de formación del equipo. d. Video con Job Aid 1: Puesta en marcha del trabajo en equipo. e. Video 2: Elementos clave para trabajar en equipo f. Video 3: Liderazgo y comunicación. g. Video 4: Solución de conflictos y motivación. h. Actividad 1: Constitución y ejecución del trabajo en equipo. 	
Impartida por:	Plataforma virtual capacitación para el empleo
Dirigida a:	Los empleados de Suministros Informáticos y Soporte técnico.
Duración:	2 horas
Días:	Disponibilidad del empleado

Horario:	Disponibilidad del empleado
Metodología:	En línea

f. Módulo II: Capacitación de disciplina en el trabajo.

Contenido del módulo.

	CAPACITACIÓN DE DISCIPLINA EN EL TRABAJO.
Objetivos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la importancia de la disciplina. 2. Determinar cómo se entrelazan la disciplina y la productividad y aprender a ser una persona disciplinada. 	
Temario: <ol style="list-style-type: none"> 1. Lección 1 <ol style="list-style-type: none"> a. Video 1: Importancia de la disciplina. b. Video 2: Disciplina y productividad c. Actividad 1 d. Video 3: Cómo ser una persona disciplinada e. Video 4: Resiliencia y adaptación a cambios f. Actividad 2 	
Impartida por	Plataforma virtual capacítate para el empleo
Dirigida a:	Los empleados de Suministros Informáticos y Soporte técnico.
Duración:	2 horas
Días:	Disponibilidad del empleado
Horario:	Disponibilidad del empleado
Metodología:	En línea

g. Módulo III: Capacitación en protocolo de atención y servicio.

Contenido del módulo.



CAPACITACIÓN EN PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO.

Objetivos:

1. Asegurar la comprensión y aceptación de los empleados de la importancia del servicio al cliente para que se desenvuelvan mejor en su puesto de trabajo.
2. Proporcionar los conocimientos teóricos y prácticos sobre la calidad en el servicio de los empleados hacia el cliente.

Temario:

1. Lección 1

- a. Video 1: Servicio de excelencia
- b. Infografía 1: atributos del servicio
- c. Infografía 2; Protocolos de vestimenta
- d. Video 2: Investigación de la organización.
- e. Infografía 3: Procesos del negocio.
- f. Infografía 4: Características de productos y servicios.
- g. Infografía 5: Diferencias culturales
- h. Infografía 6: Atención preferencial.

2. Lección 2

- a. Infografía 1: Tipos de información.
- b. Infografía 2: Manejo de información sensible y confidencial
- c. Video 1: Manejo de información pública y privada.

3. Lección 3

- a. Infografía 1: Atención dirigida.
- b. Infografía 2: Comunicación no verbal
- c. Audio 1: Escucha activa.
- d. Video 1: Modulación de la voz.
- e. Infografía 3: Formula y responde preguntas.
- f. Video 2: Comunicación verbal.

- g. Infografía 4: Tipos de servicio.
- h. Video 3: Acercamiento con el cliente.
- i. Audio 2: Identificación de necesidades.

4. Lección 4

- a. Video 1: Aseguramiento de la satisfacción del cliente.
- b. Infografía 1: Protocolo de atención presencial.
- c. Audio 1: Practica la atención presencial.
- d. Infografía 2: Asistencia telefónica y por videollamada.
- e. Audio 2: Practica la atención telefónica.
- f. Infografía 3: Comunicación escrita.
- g. Video 2: Protocolo de atención escrita.


5. Lección 5

- a. Infografía 1: Manejo de emociones
- b. Video 1: Protocolo de atención de quejas
- c. Video 2: Protocolo de cierre de atención.
- d. Video 3: Seguimiento al cliente.
- e. Video 4: Evaluación del desempeño
- f. Infografía 2: Acciones para mejorar la atención y el servicio.

Impartida por	Plataforma virtual capacítate para el empleo
Dirigida a:	Los empleados de Suministros informáticos y Soporte Técnico.
Duración:	12 horas
Día:	Disponibilidad del empleado
Horario:	Disponibilidad del empleado
Metodología:	En línea

h. Módulo IV: Capacitación en liderazgo.

Contenido del módulo.

	CAPACITACIÓN EN LIDERAZGO.
Objetivos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formar trabajadores capaces de liderar y gestionar estratégicamente cada una de las áreas correspondientes en la empresa. 	
Temario: <ol style="list-style-type: none"> 1. Lección 1 <ol style="list-style-type: none"> a. Video 1: Liderazgo en las organizaciones. b. Video 2: Gestión estratégica. c. Infografía 1: Principales formas de liderar. d. Infografía 2: Diferencias entre un líder y un jefe. e. Infografía 3: Cultura de excelencia. 2. Lección 2 <ol style="list-style-type: none"> a. Infografía 1: Retroalimentación. b. Video 1: La importancia de la cooperación. c. Infografía 2: Transformación. d. Video 2: Motivación y creatividad. e. Infografía 3: comunicación. 3. Lección 3 <ol style="list-style-type: none"> a. Infografía 1: Liderazgo compartido. b. Infografía 2: Innovación. c. Video 1: Manejo de cambio d. Video 2: Inteligencia emocional e. Infografía 3: Iniciativa y proactividad. f. Infografía 4: Credibilidad y congruencia. g. Infografía 5: Gestión de conflictos. h. Audio 1: Manejo de emociones. i. Infografía 6: Manejo de estrés. 4. Lección 4 <ol style="list-style-type: none"> a. Video 1: Misión y valores. b. Infografía 1: Inclusión y diversidad. c. Infografía 2: Desarrollo de colaboradores d. Infografía 3: Éxito y fracaso e. Video 2: Mejora continua. 	
Impartida por	Plataforma virtual capacítate para el empleo
Dirigida a:	Los empleados de Suministros Informáticos y Soporte técnico.
Duración:	12 horas

Días:	Disponibilidad del empleado
Horario:	Disponibilidad del empleado
Metodología:	En línea

G. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

En este apartado se describen las etapas o fases que se llevarán a cabo para hacer efectiva la implementación de las descripciones de puestos de trabajo en la empresa Suministros Informáticos y de Soporte, así mismo se detallan, los recursos que se necesitarán para poner en funcionamiento la propuesta presentada.

1. Objetivo

Objetivo General

Presentar a la empresa SIST, un plan de implementación donde se encuentren diseñadas las acciones específicas a ser puestas en marcha, para la ejecución de los perfiles de puestos los cuales ayudarán a mejorar el rendimiento laboral de todos los colaboradores.

Objetivos Específicos

- a. Identificar los recursos necesarios para que la implementación de las descripciones de puestos en la empresa SIST pueda llevarse a cabo exitosamente.
- b. Definir las fases del plan de implementación que serán necesarias para que la propuesta de perfiles de puestos se aplique en la empresa
- c. Presentar cronograma de actividades, así como el presupuesto correspondiente para ejecutar la propuesta de perfiles de puestos.

2. Recursos

a. Humanos

La implementación de la propuesta del análisis y descripción de perfiles de puestos en SIST, estará a cargo del gerente general y del asistente administrativo, ellos serán los responsables de la aplicación de este.

b. Materiales

La capacitación se realizará dentro de las instalaciones de la empresa, solo se hará uso del mobiliario y equipo disponible en ella como computadoras, Impresor, fotocopidora y papelería, estos serán utilizados para que los colaboradores puedan completar sus lecciones sin ningún tipo de inconveniente.

c. Tecnológicos

Gracias a que SIST es una empresa dedicada al rubro tecnológico, cuenta con el equipo informático necesario para la implementación del análisis y descripción de perfil de puestos y así poder proporcionar el material tanto de manera digital como física a cada uno de los empleados.

d. Financiero

Para realizar la implementación del análisis y descripción de puestos, el gerente general con la ayuda del asistente administrativo, serán el personal encargado de realizar esta función por lo tanto no será necesario contratar personal especializado en el área. Para llevar a cabo las capacitaciones si es necesario que los colaboradores de la empresa SIST creen un perfil la página virtual capacítate para el empleo esto no llevará ningún costo.

Por medio de esta plataforma se impartirá a todo el personal que forma parte de SIST los módulos de capacitación, es decir, a sus cuatro técnicos, al diseñador gráfico, al vendedor, al vigilante, al asistente de inventario, al asistente administrativo y al gerente general. En cuanto a gastos de alimentación y refrigerio se realizará finalizada la capacitación, una reunión donde se brindará el certificado

y se participará de un pequeño convivio, la empresa se hará cargo de proporcionar un almuerzo. (ver presupuesto de gastos).

H. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Acá se detalla las acciones que fueron previstas en la planificación para la puesta en marcha y ejecución efectiva del análisis y descripción de perfil de puestos.

1. Presentación

El documento se entregará al gerente de SIST para su presentación y explicación respectivamente, así como su importancia, utilidad y las ventajas de contar con el mismo.

2. Revisión

Posterior a su presentación el gerente general hará las revisiones, observaciones y correcciones que sean convenientes en SIST para la implementación del análisis y descripción de perfiles de puesto

3. Aprobación y autorización

Una vez realizado el análisis y las correcciones necesarias, se continúa con la aprobación siendo esta realizada por el Gerente General

4. Implementación de la propuesta

Luego de que la propuesta sea aprobada se procede a la ejecución de esta a nivel institucional, por ser una pequeña empresa,¹⁴ el encargado de implementarlo será el gerente con el apoyo del asistente administrativo para el seguimiento de la propuesta, también se tendrá en cuenta la disposición de cada uno de los empleados.

1. ¹⁴ <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/ley-mype/>


5. Evaluación y seguimiento

Con la puesta en marcha de la propuesta será necesario verificar que se están obteniendo los resultados deseados, para ello el gerente llevará un cronograma de cada plan de capacitación propuesto, Por medio de esto llevara seguimiento y supervisión de que se esté cumpliendo los plazos establecidos, de no ser así se evaluarán los aspectos a mejorar para proceder a corregirlos y emplearlos de la mejor manera.

I. PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA

Para que se pueda hacer efectiva la implementación de la propuesta planteada del análisis y descripción de perfiles de puestos será necesario que la empresa, asuma los costos para llevarlo a cabo, y tomando en cuenta que la empresa cuenta con espacio físico donde impartir la capacitación, y equipo como sillas, escritorios y computadoras solo será necesario materiales adicionales detallados en el presupuesto.

Mencionar que el precio detallado en la tabla incluye IVA.

	Suministros Informáticos y de Soporte Técnico (SIST), presupuesto para la capacitación e implementación de análisis y descripción de perfiles de puestos		
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Hojas de papel bond	1 resma	\$3.50	\$3.50
Caja de Lapiceros (azul y negro)	2	\$4.00	\$8.00
Plumones de colores	8	\$1.50	\$12.00
Cuadernos	10	\$1.00	\$10.00
Papel para Diplomas opalina	Paquete	\$6,40	\$6.40
Almuerzos	11	\$2.50	\$27.50
imprevistos	(10% del total)		\$6.74
TOTAL			\$74.48

J. CRONOGRAMA PARA LA PUESTA EN MARCHA

Cronograma de actividades para la implementación del análisis y descripción de perfiles de puestos de trabajo Año 2022																					
Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Responsable
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la propuesta		■																			Grupo Investigador
Revisión de la Propuesta			■	■	■																Gerente General
Aprobación y Autorización						■	■														Gerente General
Presentación e implementación de las propuestas									■	■	■	■									Asistente Administrativo y Encargado de RR HH
Capacitación en Liderazgo														■							Gerente general
Capacitación en trabajo en equipo															■						Asistente Administrativo y Encargado de RR HH
Capacitación disciplina en el trabajo																■					Asistente Administrativo y Encargado de RR HH
Capacitación protocolo de atención y servicio																	■	■	■		Asistente Administrativo y Encargado de RR HH
Evaluación y seguimiento																			■	■	Asistente Administrativo y Encargado de RR HH

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

1. ALLES, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. 1a Edición. Editorial Granica. Pág. 89-91
2. CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 1a Edición. Portugal. Editorial Mc Graw Hill
3. Gary Dessler, Administración de recursos humanos (11ª edición) Pearson educación, México 2009
4. LEBOYER LEVY, Claude. Gestión por Competencias. 2da edición. Editorial Gestión 2000 S.A. Barcelona 200. Pág. 18-45
5. MONDY, R. WAYNE, Administración de recursos humanos (11a edición). Pearson educación. México, 2010.

Leyes

1. Constitución de la Republica de El Salvador, Decreto constituyente N.º 38, De 15 de diciembre de 1983, publicado en el diario oficial N.º 234, Tomo 281, Del 16 de diciembre 1983.
2. Código de Comercio de la República de El Salvador, Decreto legislativo N.º 671, fecha 08 de mayo de 1970, Diario oficial N.º 140, Tomo N.º 228, Del 31 de julio de 1970.
3. Código de Trabajo de la República de El Salvador, Decreto legislativo N.º 15 aprobado el 23 de junio de 1972, mediante el diario oficial N.º 142, tomo N.º 236, con fecha de publicación 31 de julio de 1972.
4. Ley del Sistema de Ahorro para pensiones, Decreto legislativo N.º 927, del 20 de diciembre de 1996, diario oficial N.º 243, Tomo 365, del 23 de diciembre de 2004.
5. Ley del instituto salvadoreño del seguro social, Decreto legislativo N.º 1263, Del 03 de diciembre de 1953, Diario oficial N.º 161, Del 11 de diciembre de 1953.

Sitios web:

1. <https://turistium.com/analisis-puesto-trabajo/>
2. <https://dle.rae.es/an%C3%A1lisis>
3. <https://www.significados.com/descripcion/>
4. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias>
5. <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/ley-mype/>
6. http://www.insaforponline.org.sv/?page_id=18&proveedor=Instituto%20Especializado%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20Escuela%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20M%C3%B3nica%20Herrera
7. <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/312332477.pdf>
8. <https://capacitateparaelemplo.org/>

ANEXOS

ANEXO 1:

MANUAL DE

DESCRIPCIÓN DE

PERFIL DE

PUESTOS.

MANUAL DE DESCRIPTOR DE PUESTO DE TRABAJO



Suministros informáticos y de soporte técnico

ÍNDICE

Introducción.....	32
Objetivos del manual	33
Objetivo general	33
Objetivo específico	33
Filosofía institucional	34
a. Misión organizacional	34
b. visión organizacional	34
c. valores organizacionales	34
Estructura organizativa	35
Descriptor de puestos de trabajo propuestos	36

INTRODUCCIÓN

El Manual de Descripción de Puestos es una herramienta administrativa que describe las actividades y las Responsabilidades de los puestos que existen en la organización.

Es importante tener una visión clara del valor de los recursos con los que cuenta toda entidad para trazar en camino a sus objetivos planteados. Cuando se habla de recursos necesarios para el logro de objetivos, sin lugar a dudas el recurso humano debe valorarse de suma importancia para dar vida a las acciones que se realizan para el cumplimiento de las metas de la organización.

En el manual de descripción propuesto contiene detalles del perfil que se requiere para aspirar a un puesto en la empresa SIST. Contiene la descripción detallada de cada uno de los puestos de la estructura organizativa vigente a la fecha

El presente manual descriptor de puestos de trabajo, sirve de guía para el desarrollo de la gestión de los Recursos Humanos de la empresa.

El documento contiene la descripción de cada unidad y el título del puesto, código de identificación, unidades de la que depende, puestos a su mando, objetivo del puesto, actividades y responsabilidades, y las competencias necesarias para el puesto.

OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Proveer de una guía para la empresa SIST sobre descriptores de puestos de trabajo lo cual permite que el personal tenga definida las actividades y responsabilidades estableciendo los requisitos y competencias necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

Específicos

- a. Definir un documento único de referencia para todos los puestos de trabajo.
- b. Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- c. Establecer una herramienta administrativa que contiene la información necesaria de todos los puestos de trabajo, de acuerdo a la estructura organizativa de SIST para el desempeño eficiente del personal.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

a. Misión organizacional:

Atender a los clientes de manera efectiva.

b. Visión organizacional:

Ser la empresa de informática preferida por todos los salvadoreños.

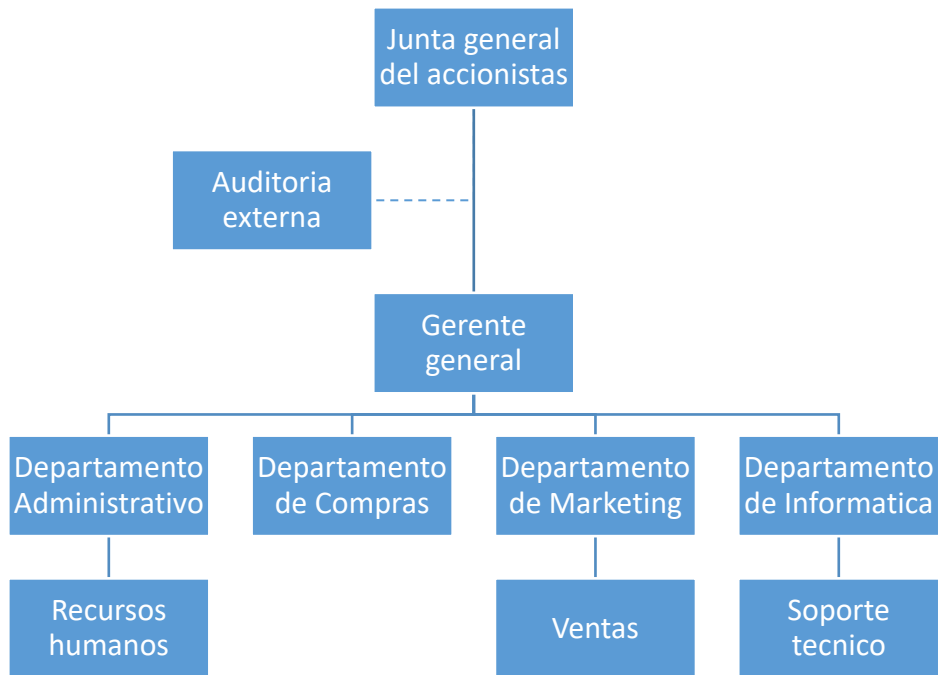
c. Valores institucionales:






Honestidad: Trabajar de manera transparente, y no apropiarse de nada que no pertenezca.

Respeto: saber que la información de los clientes es importante y no se divulga y no se husmea.

Innovación: siempre pensar en que se puede innovar para mejorar la empresa

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA



Símbolo	Descripción
	Unidad organizativa
	Relación de autoridad lineal
	Relación de autoridad funcional
	Relación de asesoría externa
	Relación de asesoría interna

Diseñado y elaborado por:

Fecha de elaboración: 18/04/2022


Aprobado y autorizado por:

DESCRIPTOR DE PUESTOS DE TRABAJO PROPUESTOS

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:		Código:	Nivel de salario:
Vendedor		SIST001	\$600.00
Ubicación de Trabajo:		Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área de mercadeo		Gerencia General	Gerente General
Tipo de contratación:		Número de Plazas:	
indefinido		1	
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
<p>Buscar activamente nuevas oportunidades de ventas a través de llamadas telefónicas, contacto directo con el cliente en el establecimiento y por supuesto por medio de las redes sociales.</p>			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:		Indiferente	
Edad:		De 18 a 50 años	
Estado Civil:		Indistinto	
Nivel Educativo:		Bachillerato	
Conocimientos		Manejo de paquete de Office	
Adicionales:		Conocimiento de estrategias de Marketing	
		Idioma inglés (No indispensable)	
Competencias		Orientación al cliente	
Requeridas:		Orientación al logro de objetivos	
		Capacidad numérica y de lenguaje	

	Capacidad de negociación
Habilidades o destrezas:	Persuasión
	Proactividad
	Honestidad
	Buena presentación
	Puntualidad
Experiencia Requerida:	Experiencia mínima de 1 año en ventas o puestos similares.
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Dar un servicio personalizado a los clientes, ofreciendo los productos y servicios con los que cuenta la empresa de acuerdo a las necesidades del cliente - Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, comunicando oportunamente la información acerca de los productos y servicios - Elaborar informes cuantitativos de actividades y resultados - Manejo de redes sociales para publicidad de productos y servicios de la empresa 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar Clientes - Mostrar productos a los clientes - Mantener el mostrador ordenado - Captar nuevos cliente - Revisar redes sociales de la empresa - Llevar registro diario - Registrar transacciones en caja 	
RELACIONES INTERNAS	
Todo personal de la empresa	
RELACIONES EXTERNAS	
Clientes	
Proveedores	

Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

	Suministros Informáticos y Soporte Técnico
---	---

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Técnico Informático	SIST0002	\$550.00
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área informática	Gerencia General	Asistente administrativo
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	4	


TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO
Asistir al cliente en el mantenimiento y reparación del equipo electrónico como computadoras, teléfonos y demás, liderar y ejecutar dentro de la empresa las tareas de mantenimiento y reparación del equipo de cómputo de la misma.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL
--

Perfil del personal	
Género:	Indiferente
Edad:	De 18 a 35 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Técnico en computación o carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Conocimientos intermedios en computación
	Conocimientos intermedios en electrónica
	Idioma inglés (No indispensable)
Competencias Requeridas:	Capacidad de análisis
	Capacidad de gestión

	Orientación a resultados
Habilidades o destrezas:	Formación técnica sólida en software y hardware
	Mantenimiento e instalación de programas de ofimática
	Mantenimiento preventivo de hardware
	Aplicación de buenas prácticas de servicio al cliente
	Dominio de equipo y herramientas
	Manejo del trabajo bajo presión
Experiencia Requerida:	Experiencia mínima de 1 año como soporte técnico en equipo de computo
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar asesoría y soporte técnico a los clientes que necesiten el servicio - Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo de hardware y software en la empresa, - Permanecer en constante capacitación con las actualizaciones en su área de desempeño - Reportar de manera oportuna las necesidades de abastecimiento de los equipos, herramientas e insumos informáticos - Administración de software y herramientas de asistencia técnica en la empresa 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Reparación de equipos que ya ingresados - Dar diagnósticos a dispositivos de clientes. - Realizar seguimiento del equipo informático de la empresa - Realizar revisión de insumos de equipos 	
RELACIONES INTERNAS	
Todo personal de la empresa	
RELACIONES EXTERNAS	
Clientes	
Proveedores	

Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

		Suministros Informáticos y Soporte Técnico	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:	
Asistente administrativo	SIST003	\$700.00	
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:	
Área administrativa	Gerencia General	Gerente general	
Tipo de contratación:	Número de Plazas:		
indefinido	1		
TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO			
<p>Realizar las actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones diarias de la empresa, verificar su adecuada contabilización y elaborar nómina y liquidación de seguro social y AFP.</p>			
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL			
Perfil del personal			
Género:	Indiferente		
Edad:	De 25 a 50 años		
Estado Civil:	Indistinto		
Nivel Educativo:	Lic. En administración de empresas o carreras afines		
	Conocimiento de programas ofimáticos		

Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de normativa (Código de trabajo)	
	Idioma inglés (No indispensable)	
Competencias Requeridas:	Proactividad	
	Orientación a resultados	
	Flexibilidad y adaptabilidad	
	Buenas relaciones interpersonales	
Habilidades o destrezas:	Iniciativa	
	Buena presentación	
	Responsabilidad	
	Puntualidad	
	Honestidad	
Experiencia Requerida:	1 año como asistente administrativo o similares	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> – Coordinar y asignar las tareas en taller y demás áreas garantizando cumplimiento de plazos, – Recopilar la información necesaria para la preparación periódica de los informes y planilla. – Planificar la distribución de los equipos, herramientas y suministros de cada área 		
PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> – Gestionar la atención al cliente – Elaborar oportunamente seguimiento de los clientes – Planificar la ruta para los trabajos de campo que realiza la empresa. – Preparar la agenda de trabajo de su superior inmediato 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes		
Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

--	--	--

	Suministros Informáticos y Soporte Técnico
---	---

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Gerente General	SIST004	\$1000.00
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área administrativa	Gerencia General	-
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	1	

TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO

Las tareas principales de un gerente general son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa Además de supervisar a todo el personal, el presupuesto y operaciones de la unidad de negocio, tomar las decisiones con seguridad para la correcta administración de la empresa.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL

Perfil del personal

Género:	Indiferente
Edad:	De 25 a 60 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Lic. En administración de empresas o carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de programas ofimáticos
	Conocimientos sobre los procesos empresariales (finanzas, RRHH, compras, operaciones, etc.)
	Amplio conocimiento en finanzas
	Conocimientos de la industria
	Conocimiento de normativa (Código de trabajo)
	Idioma inglés (No indispensable)

Competencias Requeridas:	Fluidez verbal y escrita
	Capacidad de trabajo en equipo
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
	Proactividad
	Orientación a resultados
Habilidades o destrezas:	Habilidades de liderazgo
	Capacidad analítica
	Excelentes capacidades comunicativas
	Destrezas en resolución de conflictos
	Excepcionales capacidades de organización y de liderazgo
Experiencia Requerida:	Experiencia demostrable como gerente general o en un puesto ejecutivo similar de 2 años
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. - Mantener presupuestos y optimizar gastos. - Establecer procesos y políticas. - Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados. - Evaluar y mejorar las operaciones y el desempeño financiero. - Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad 	
PRINCIPALES ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente. - Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados. - Preparar informes periódicos y diarios. 	
RELACIONES INTERNAS	
Todo personal de la empresa	
RELACIONES EXTERNAS	
Clientes	
Proveedores	
Elaborado por:	Revisado Por:
Autorizado Por:	



Suministros Informáticos y Soporte Técnico

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Asistente de Inventario	SIST005	\$550
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área administrativa	Gerencia General	Gerente General
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	1	

TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO

Auxiliar en la administración y suministro de materiales a las diferentes áreas de la empresa

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL

Perfil del personal

Género:	Indiferente
Edad:	De 18 a 45 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Bachiller en contaduría de preferencia
Conocimientos	Conocimiento de programas ofimáticos
Adicionales:	Conocimiento de manejo de inventarios
Competencias	Capacidad de trabajo en equipo
Requeridas:	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales
	Proactividad
Habilidades o destrezas:	Iniciativa

	Capacidad analítica	
	Destreza física y motrices	
	Responsabilidad	
	Excepcionales capacidades de organización	
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar los movimientos de entradas y salidas de los materiales y artículos de consumo. - Apoyar para la elaboración de vales, etiquetas y marbetes para la identificación de materiales, equipos, herramientas y otros bienes de la empresa. - Reportar a su jefe inmediato los requerimientos de material para su abastecimiento. - Apoyar en la identificación, ubicación y revisión del estado físico de los recursos materiales de la empresa. - Es responsable del resguardo del personal operativo de la bodega, en materia de seguridad física. 		
PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en el suministro del material solicitado por las diferentes áreas. - Generar en el levantamiento de inventarios físico. - Lleva a cabo un control riguroso de todos los productos que son recibidos en la bodega. - Recibir nuevo inventario, - Organizar en bodega. 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
N/A		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:



Suministros Informáticos y Soporte Técnico

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Diseñador Gráfico	SIST006	\$550
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área de Mercadeo	Gerencia General	Asistente Administrativo
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	1	

TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO

Crear contenido de presentación a los clientes por medio de ilustraciones, logotipos, composiciones y fotos en los medios sociales de la empresa.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL

Perfil del personal

Género:	Indiferente
Edad:	De 22 a 45 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Estudiante o graduado en diseño gráfico Universitario/Técnico
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de programas ofimáticos
	Conocimiento de programas como camtasia studio / Photoshop/Ilustrador
	Redacción y ortografía
	Conocimiento en manejo de redes sociales
Competencias Requeridas:	Capacidad de trabajo en equipo
	Flexibilidad y adaptabilidad
	Buenas relaciones interpersonales

	Proactividad	
Habilidades o destrezas:	Manejar equipos, herramientas y/o maquinarias propias del Diseño Gráfico.	
	Creatividad	
	Responsabilidad	
	Organizado	
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Organizar las labores de diseño y levantamiento de arte de la paginas sociales de la empresa - Asegurar que los gráficos y las composiciones visuales sean visualmente atractivos y estén alineados con los valores de la empresa - Comunicación con el cliente por medios sociales. - Desarrollo de ilustraciones, logotipos y otros diseños realizados con software o a mano 		
PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con calendario del proceso creativo. - Revisar mensajes de las redes sociales. - Generar actualizaciones diarias de publicaciones en redes sociales 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Clientes por medios sociales		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:



Suministros Informáticos y Soporte Técnico

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Título del puesto:	Código:	Nivel de salario:
Vigilante	SIST007	\$450
Ubicación de Trabajo:	Reporta a:	Jefe Inmediato:
Área administrativa	Área administrativa	Asistente Administrativo
Tipo de contratación:	Número de Plazas:	
indefinido	1	

TAREA PRINCIPAL DEL PUESTO

Se encargará del resguardo del edificio, establecimiento y jardines, así como de vigilar el resguardo de vehículos, las entradas y salidas de personal fuera del horario regular de trabajo

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERSONAL

Perfil del personal

Género:	Masculino
Edad:	De 18 a 45 años
Estado Civil:	Indistinto
Nivel Educativo:	Bachillerato
Conocimientos Adicionales:	Conocimiento de Reglamento interior de trabajo
	Conocimiento en Manejo de Arma

Competencias Requeridas:	Capacidad de trabajo en equipo	
	Capacidad para manejo de conflictos y negociar desacuerdos	
	Buenas relaciones interpersonales	
	Mantener altos estándares de honestidad e integridad.	
Habilidades o destrezas:	Responsabilidad	
	Manejo de Emociones y los Impulsos perjudiciales.	
	Destreza física y motrices	
	Orientación hacia el servicio	
Experiencia Requerida:	Experiencia en puestos similares de 1 año.	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Es responsable del resguardo y seguridad de las instalaciones es su horario de trabajo, así como del parque vehicular, material y equipo - Llevar registro general de entradas y salidas del personal. - Depositar la basura en los contenedores para el camión colector publico 		
PRINCIPALES ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar recorridos de inspección a las instalaciones. - Mantener limpio el establecimiento y el patio de operaciones. - Recibir material de proveedores fuera de horarios regulares de oficina. 		
RELACIONES INTERNAS		
Todo personal de la empresa		
RELACIONES EXTERNAS		
Usuarios en General y Proveedores		
Elaborado por:	Revisado Por:	Autorizado Por:

**ANEXO 2:
INSTRUMENTOS
DE RECOLECCIÓN
DE LA
INFORMACIÓN**

Objetivo: Conocer el puesto que desempeñan cada uno de los trabajadores de la empresa.

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1. Asistente Administrativo | <input type="checkbox"/> | 5. Auxiliar de inventario | <input type="checkbox"/> |
| 2. Vendedor/a | <input type="checkbox"/> | 6. Auxiliar contable | <input type="checkbox"/> |
| 3. Técnico | <input type="checkbox"/> | 7. Otro (Especifique): | |
| 4. Diseñador/a gráfico | <input type="checkbox"/> | | |

2. ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró de la oferta de trabajo?

Objetivo: Determinar el medio por el cual la empresa promociona sus ofertas laborales

Redes sociales Periódico o revistas volantes Otro

3. ¿La descripción del puesto de trabajo a la que aplicó era clara y comprensible?

Objetivo: Conocer de qué manera la organización presenta sus perfiles de puestos de trabajo sin contar aún con un manual del mismo.

Si No

4. ¿El reclutador se desempeñó de manera profesional durante el proceso?

Objetivo: Evaluar si el reclutador de la empresa realiza un proceso de contratación profesional

Si No

5. ¿El reclutador explicó claramente los detalles del trabajo?

Objetivo: Analizar si el reclutador conoce ampliamente las tareas de los demás puestos de trabajo.

Si No

6. Mencione las principales tareas que realiza

Objetivo: Enumerar las principales actividades que el colaborador desempeña en la empresa

7. Para el desempeño de este puesto se requiere de una experiencia o conocimiento previo en puestos y/o áreas similares equivalente a:

Objetivo: Analizar los conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo.

- | | |
|--|---|
| A. Lógico / Matemáticos <input type="checkbox"/> | B. Estadísticos / financieros <input type="checkbox"/> |
| C. Digitales <input type="checkbox"/> | D. Comunicación / lingüísticos <input type="checkbox"/> |
| E. Procedimentales <input type="checkbox"/> | F. Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/> |

8. El tiempo mínimo que se requiere para dominar el puesto es:

Objetivo: Identificar el tiempo que se necesita para desenvolverse exitosamente en el puesto

- | | | |
|--|---|--|
| A. Más de 12 meses <input type="checkbox"/> | B. De 6 a 12 meses <input type="checkbox"/> | C. De 3 a 5 meses <input type="checkbox"/> |
| D. De 1 a 2 meses <input type="checkbox"/> | E. Menos de 1 mes <input type="checkbox"/> | |
| F. Por la naturaleza del puesto, no se requiere <input type="checkbox"/> | | |

9. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en su trabajo?

Objetivo: Conocer cómo la organización trata a su cliente interno.

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|
| SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | Algunas veces <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------|-----------------------------|--|

10. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa recibió algún tipo de orientación o entrenamiento?

Objetivo: Conocer si al momento de ingresar a la empresa se le proporciona al colaborador alguna guía o instrucción de las actividades que desempeñará.

SI

NO

11. ¿Cómo considera el ambiente de trabajo

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción que tiene el colaborador, respecto al ambiente de trabajo

A. Agradable

B. Aceptable

C. Desagradable

12. ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en el desempeño de sus labores es recompensado?

Objetivo. Descubrir el grado apreciación que tiene el jefe inmediato con sus colaboradores

SI

NO

Algunas veces

13. ¿Le proporcionan las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo?

Objetivo: Conocer si la organización o en su defecto, el jefe inmediato del puesto encuestado proporciona de manera correcta las herramientas a cada uno de sus miembros

SI

NO

Algunas veces

14. ¿Qué equipo maneja como parte de sus actividades?

Objetivo: Conocer los recursos y herramientas que los colaboradores utilizan para desempeñar su trabajo de manera óptima.

15. ¿Qué habilidades o competencias interpersonales son necesarias para realizar su trabajo?

Objetivo: Conocer a profundidad las habilidades y competencias que los colaboradores de la empresa necesitan aplicar para desenvolverse con excelencia en su puesto de trabajo.

- A. Intercambiar información
- B. Brindar un servicio o asesorar a otras personas (ej. clientes)
- C. Demostrar cortesía, tacto y educación
- D. Identificar y/o responder a necesidades de otras personas
- E. Poder de persuasión
- F. Todas las anteriores

16. ¿Su puesto requiere toma de decisiones y resolución de problemas constantemente?

Objetivo: Conocer el grado de autoridad y liderazgo de cada uno de los puestos de trabajo.

SI NO

17. ¿Las actividades que realiza están definidas?

Objetivo: Conocer si los miembros de la organización realizan las tareas pertinentes a su puesto o realiza trabajo extra al efectuar actividades de otro puesto.

SI NO

18. ¿Se le indicó algún tipo de documentación donde estuvieran definidas sus responsabilidades de manera específica adicional del contrato laboral?

Objetivo: Conocer si la organización a pesar de no contar con un perfil de puestos de trabajo trata de orientar en tareas específicas a cada uno de sus miembros.

SI

NO

19. ¿Considera que es necesario que exista documentación donde se describa las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo?

Objetivo: Analizar en profundidad si para el personal es importante conocer de manera adecuada y específica cada una de sus tareas.

SI

NO

¡Muchas gracias!

Fecha _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUIA DE ENTREVISTA

DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

OBJETIVO: Identificar cómo la gerencia de la empresa suministros informáticos y de soporte técnico maneja la situación relacionada a los perfiles de puestos, que permita lograr un excelente desempeño laboral de sus colaboradores

AGRADECIMIENTO: De la manera más atenta solicitamos de su valioso tiempo para responder la siguiente guía de preguntas, la información obtenida será utilizada exclusivamente para fines académicos.

INDICACIONES: Por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y escriba sus respuestas objetivamente, marcar con una **X** en las preguntas de respuesta cerrada.

A) INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. ¿La empresa cuenta con perfiles de puestos de trabajo?

SI

NO

2. ¿Considera necesario los perfiles de puestos para decidir una contratación?

3. ¿Qué tipos de prueba les realizan a los candidatos que aplican a un puesto de trabajo?

4. ¿Cuál considera que es la necesidad principal de la aplicación del manual de descripción de puestos en la empresa?

5. ¿Considera usted que en la empresa se cuentan con los canales de comunicación adecuados para la distribución de responsabilidades?

6. ¿Quién toma la decisión de contratar al nuevo personal para la empresa?

7. ¿Quién se encarga del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la Empresa?

8. ¿Está de acuerdo que al personal se le capacite y evalúe?

9. ¿Para usted la forma en que se recluta y selecciona el nuevo personal en la empresa es correcta?

10. ¿Qué orientación inicial se brinda cuando llega un nuevo empleado a ocupar un puesto dentro de la empresa?

11. ¿Considera que la descripción de perfiles de puesto de trabajo puede reforzar el rendimiento del personal?

12. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal en la empresa?

13. ¿Qué técnica se aplica en la empresa para establecer las competencias del personal?

14. ¿Podría mencionar cuales manuales tiene y utilizan en la empresa?

15. ¿Considera que al crear manuales podrá reforzar las áreas de trabajo dentro de la empresa?

16. ¿Cuáles manuales conoce que les hacen falta implementar en la empresa?

¡GRACIAS!

Encuestó: _____ Fecha: _____

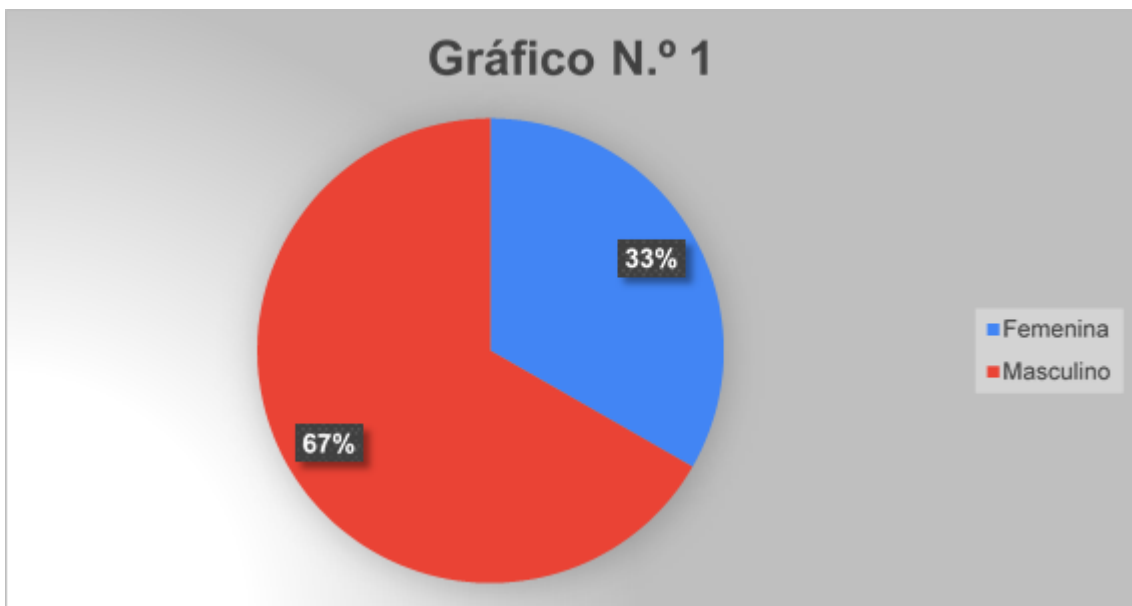
**ANEXO 3:
TABULACIÓN DE
CUESTIONARIO
DIRIGIDO A LOS
EMPLEADOS DE
SUMINISTROS
INFORMÁTICOS Y
SOPORTE
TÉCNICO (SIST)**

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE SUMINISTROS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO (SIST)

A. GENERALIDADES

a) Género

Cuadro N°1		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Femenino	3	33.33%
Masculino	6	66.67%
Total	9	100.00%



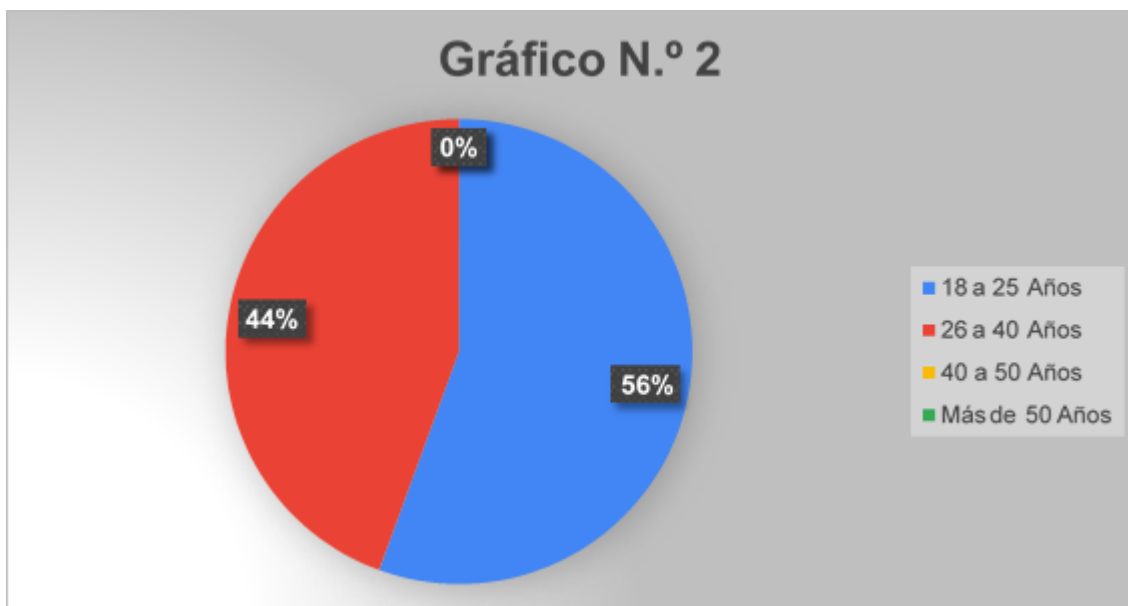
INTERPRETACIÓN:

La distribución de empleados es mayoritariamente masculina, lo que hace recalcar que SIST sigue siendo una empresa meramente tradicional en este sentido y esto puede deberse a varios factores uno de ellos y el principal es que es una empresa especializada en el área de soporte técnico; es decir, mantenimiento y reparación de equipo electrónico, siendo esta una carrera técnica que en su mayoría o casi en su totalidad tiene una demanda masculina, por lo que, al momento del reclutamiento

y selección para esta área, la totalidad de solicitantes sean de género masculino. La distribución de empleados se representa un 67% por hombres y un 33% por mujeres.

b) Edad

Cuadro N° 2		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
18 a 25 Años	5	55.56%
26 a 40 Años	4	44.44%
40 a 50 Años	0	0.00%
Más de 50 Años	0	0.00%
Total	9	100.00%



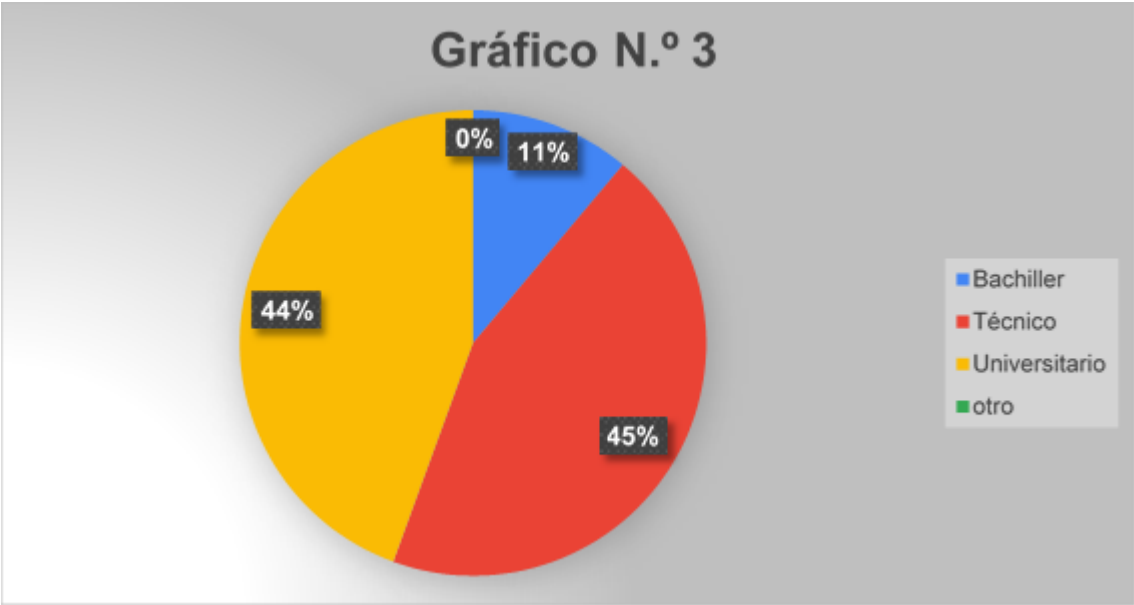
INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el gráfico un 56% de los empleados están entre los 18 a 25 años, es decir que un poco más de la mitad es talento joven, lo que puede representar para SIST un constante impulso a la innovación, en la forma de operar de la empresa, lo que incide de manera positiva en el éxito comercial de cualquier

negocio. Por otro lado, un poco menos de la mitad de los empleados, representado por el 44% cuentan con edades de entre los 26 a 40 años, representando para la empresa, en conjunto con el talento joven, un equilibrio de pilares que ayudan al crecimiento de SIST, alcanzando la calidad en la organización.

c) Nivel académico:

Cuadro N° 3		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Bachiller	1	11.11%
Técnico	4	44.44%
Universitario	4	44.44%
Otro	0	0.00%
Total	9	100.00%

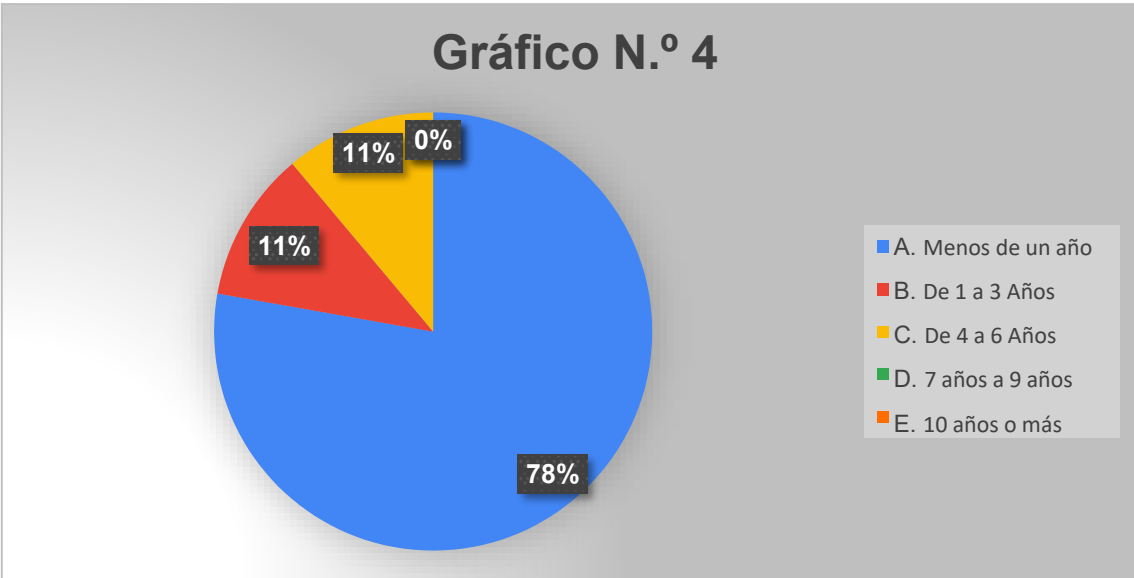


INTERPRETACIÓN:

De manera notable casi el 90% de los colaboradores que conforman la empresa SIST están correctamente calificados para el puesto que desempeñan; es decir, que cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el mismo, un 44% de los colaboradores cuentan con estudios universitarios, se podría destacar que son ellos quienes se desempeñan en los puestos de ventas y administración, y un 45% de los colaboradores tienen estudios técnicos, es decir que cuentan con los conocimientos específicos que ayuden a mejorar la calidad de los servicios que presta la empresa, por otro lado solo un 11% de sus empleados cuenta únicamente con estudios de bachillerato lo que se deba a que en el área en el que se desenvuelven no necesitan de conocimientos o habilidades específicas.

d) Tiempo de trabajar en la empresa.

Cuadro N° 4		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
A. Menos de un año	7	77.78%
B. De 1 a 3 Años	1	11.11%
C. De 4 a 6 Años	1	11.11%
D. 7 años a 9 años	0	0.00%
E. 10 años o más	0	0.00%
Total	9	100.00%



INTERPRETACIÓN:

El 78% de los empleados, la gran mayoría tienen menos de un año de laborar en SIST, y no se debe a una alta rotación de personal sino por el contrario a que es una microempresa, y contrata a su personal de acuerdo a sus necesidades, a medida el volumen de clientes y de trabajo vaya aumentando y con ello la productividad de la empresa, requerirá más personal, y con ello podrá ofrecer estabilidad y crecimiento al mismo. además, contando que es una empresa que tiene poco tiempo, su personal también tendrá poco tiempo de estancia en la misma.

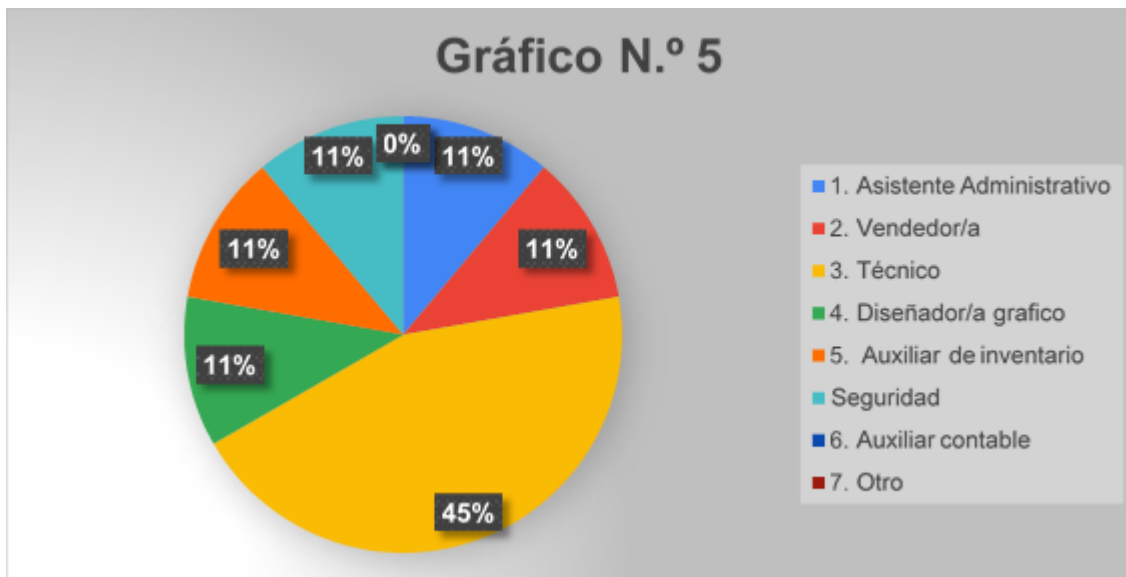
B. PREGUNTAS DE CONTENIDO

1. Marque con una X el nombre del puesto que desempeña

Objetivo: Conocer el puesto que desempeñan cada uno de los trabajadores de la empresa.

Cuadro N° 5		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
1. Asistente Administrativo	1	11.11%
2. Vendedor/a	1	11.11%

3. Técnico	4	44.44%
4. Diseñador/a gráfico	1	11.11%
5. Auxiliar de inventario	1	11.11%
Seguridad	1	11.11%
6. Auxiliar contable	0	0.00%
7. Otro	0	0.00%
Total	9	100.00%



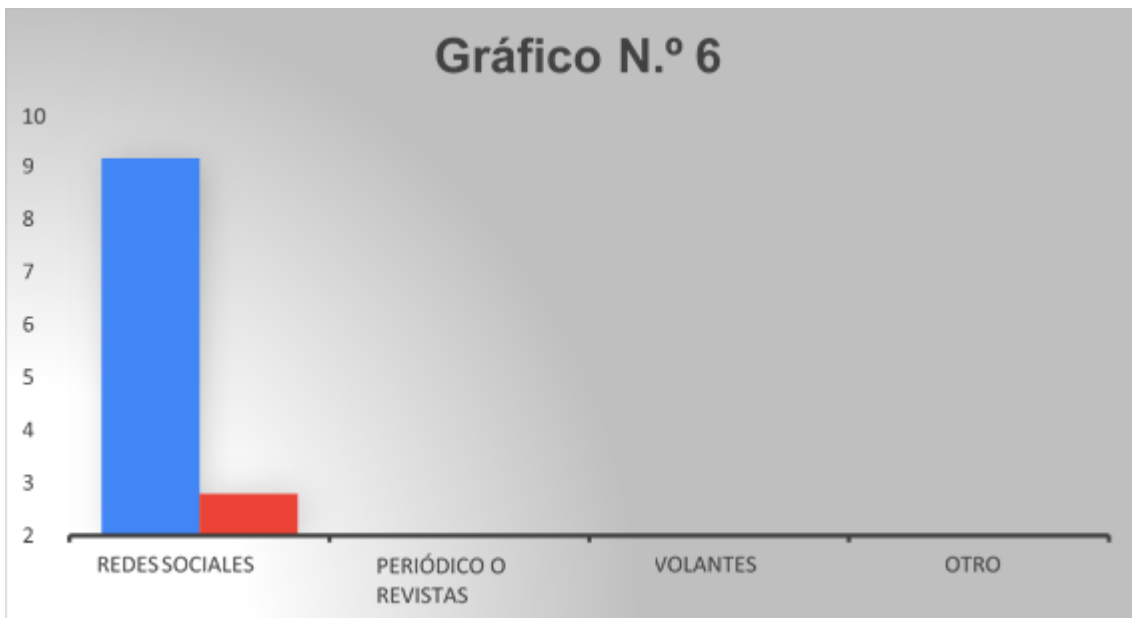
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al listado planteado en el cuestionario y como lo indica el gráfico cada uno de los colaboradores supo identificar el puesto que desempeñan; es decir, que al momento de su contratación se les introdujo e informó de la manera correcta sus responsabilidades.

2. ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró de la oferta de trabajo?

Objetivo: Determinar el medio por el cual la empresa promociona sus ofertas laborales

Cuadro N° 6		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Redes Sociales	9	100.00%
Periódico o revistas	0	0.00%
Volantes	0	0.00%
Otro	0	0.00%
Total	9	100.00%



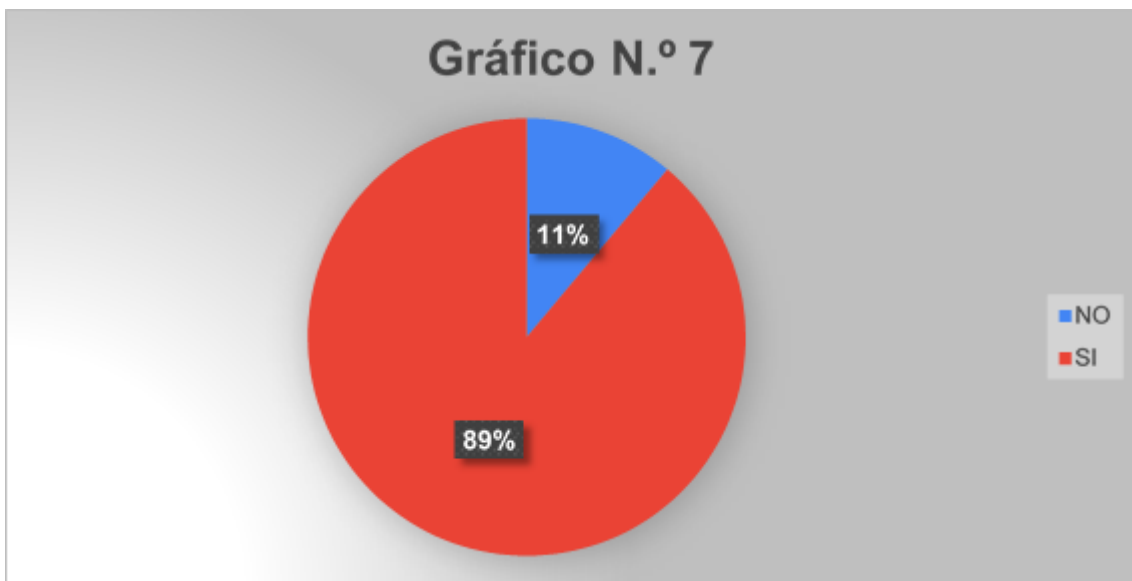
INTERPRETACIÓN:

Hoy en día hay mayor facilidad para postularte a un puesto de trabajo, que la mayoría de estos se publican y promocionan por redes sociales, inclusive hay aplicaciones que brindan el servicio específico de publicar ofertas de trabajo a los usuarios que hacen uso de estas, la empresa SIST en este caso no se queda atrás, ya que el 100% de sus colaboradores afirma haberse dado cuenta de la oferta por redes sociales.

3. ¿La descripción del puesto de trabajo a la que aplicó era clara y comprensible?

Objetivo: Conocer de qué manera la organización presenta sus perfiles de puestos de trabajo sin contar aún con un manual del mismo.

Cuadro N° 7		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	1	11.11%
SI	8	88.89%
Total	9	100.00%



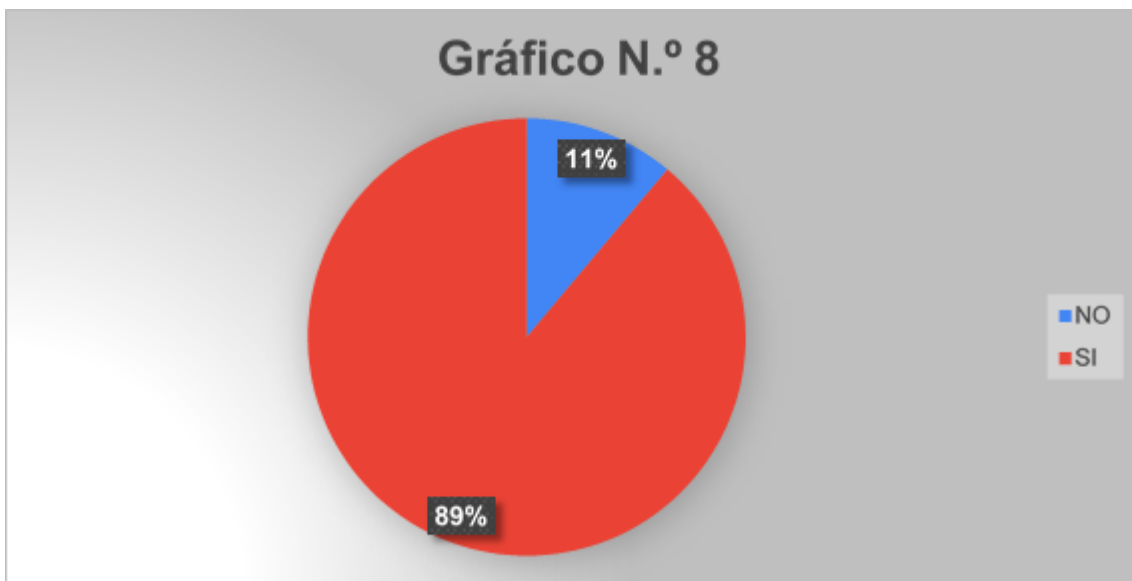
INTERPRETACIÓN:

Un 89% de los colaboradores afirmó que la descripción del puesto de trabajo a la que aplicó era clara y comprensible, es decir que al momento de ver la oferta de trabajo se definían los conocimientos específicos que requería el puesto, las habilidades, las generalidades con las que debía contar para aplicar y, además, las principales tareas que debía desempeñar de ser seleccionado y contratado para dicho puesto.

4. ¿El reclutador se desempeñó de manera profesional durante el proceso?

Objetivo: Evaluar si el reclutador de la empresa realiza un proceso de contratación profesional

Cuadro N° 8		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	1	11.11%
SI	8	88.89%
Total	9	100.00%



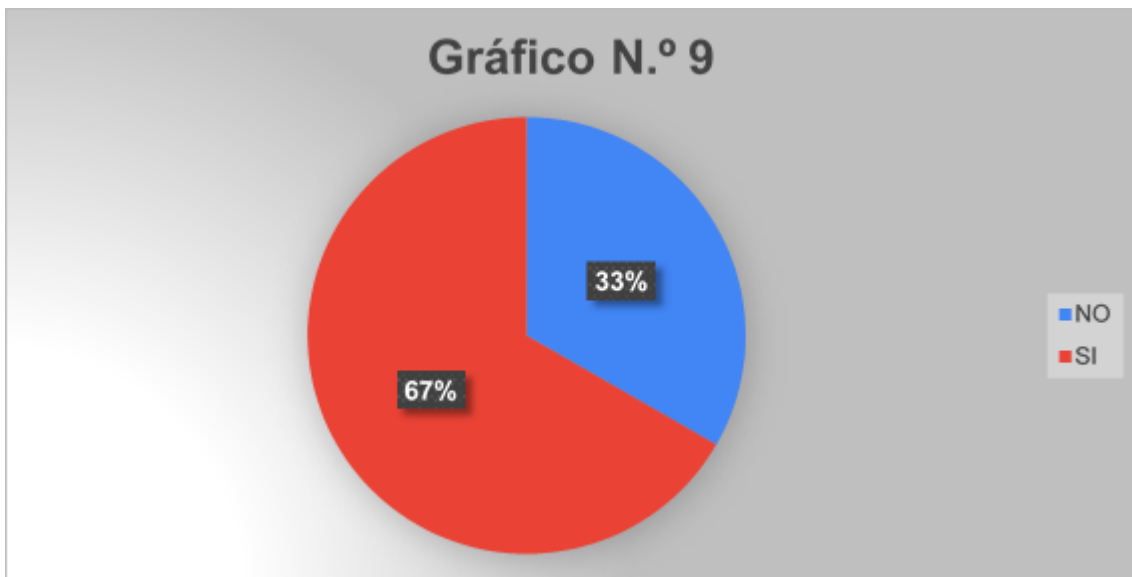
INTERPRETACIÓN:

Desempeñarse profesionalmente se refiere a mantener una actitud positiva durante una entrevista, mostrar apertura a las nuevas oportunidades que representa un talento nuevo para la empresa, conocer a la perfección que necesita cada vacante y hacerle saber al candidato que tendrá estabilidad en la empresa, además de mostrar la cultura empresarial, por lo tanto la mayoría de los colaboradores, exactamente un 89% está de acuerdo en que el reclutador mantuvo una actitud profesional al momento del proceso de reclutamiento, selección y contratación.

5. ¿El reclutador explicó claramente los detalles del trabajo?

Objetivo: Analizar si el reclutador conoce ampliamente las tareas de los demás puestos de trabajo.

Cuadro N° 9		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	3	33.33%
SI	6	66.67%
Total	9	100.00%



INTERPRETACIÓN:

Como una de las formas de mostrar su profesionalidad como reclutador, se recalcó en puntos anteriores que el reclutador debía conocer y saber explicar las principales actividades que se realizan en cada puesto de trabajo para poder introducir a los nuevos colaboradores de la forma correcta, un 67% de los colaboradores consideró que el reclutador supo explicar claramente los detalles del puesto de trabajo, es decir que indicó principales tareas a realizar, salarios, horarios, entre otras, por otro lado, un 33% de los colaboradores indicó que no se les explicó claramente los

detalles y una de las causas puede ser que no tienen bien definidas las tareas que deben realizar.

6. Mencione las principales tareas que realiza

Objetivo: Enumerar las principales actividades que el colaborador desempeña en la empresa

Cuadro N° 10
Atender clientes; contestar redes sociales y llamadas
Dar seguridad las instalaciones de la empresa
Diagnósticos; Reparación; Pruebas de calidad
Diseño personalizado de cajas y bolsas para los dispositivos celulares que se tienen en venta, Publicidad de los dispositivos en redes sociales
Gestión de atención a clientes, Coordinación de tareas en taller, Control de piezas (Recepción y Retorno). Planificación de ruta para trabajos de campo. Promoción de productos (ventas).
Gestión de atención a clientes. Coordinación de tareas en taller. Control de piezas (Recepción y Retorno). Planificación de ruta para trabajos de campo. Promoción de productos (ventas).
Reparación y diagnóstico de equipos informáticos
Soporte técnico.
Verificación de la mercadería entrantes Recepción de todos los productos que ingresan a la empresa. Inspección de todos los productos para garantizar su calidad. Elaboración de informe reportando daños en la mercadería Almacenamiento correcto de la mercadería. Control de las existencias

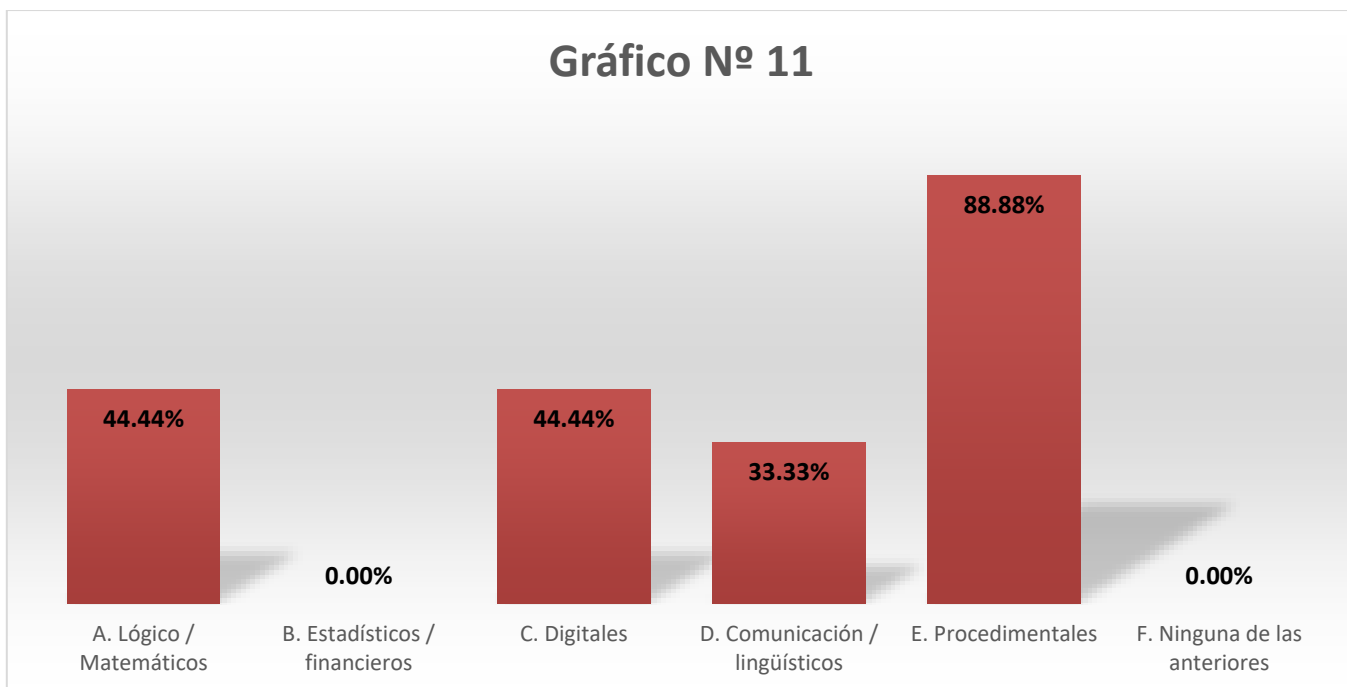
INTERPRETACIÓN:

Aunque la empresa no cuente con un manual de descripción de puestos de trabajo, en el cuadro se puede observar que el 100% de los colaboradores puede definir sin mayor dificultad las principales tareas que realiza en el desempeño de su puesto de trabajo. Entre las tareas más comunes está la atención al cliente y el manejo de redes sociales, dar mantenimiento, diagnóstico y reparar equipos electrónicos, recepción e inspección de la mercadería que ingresa a la tienda.

7. Para el desempeño de este puesto se requiere de una experiencia o conocimiento previo en puestos y/o áreas similares equivalente a:

Objetivo: Analizar los conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo.

Cuadro N° 11		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
A. Lógico / Matemáticos	4	44.44%
B. Estadísticos / financieros	0	0.00%
C. Digitales	4	44.44%
D. Comunicación / lingüísticos	3	33.33%
E. Procedimentales	8	88.88%
F. Ninguna de las anteriores	0	0.00%
Total		211.09%



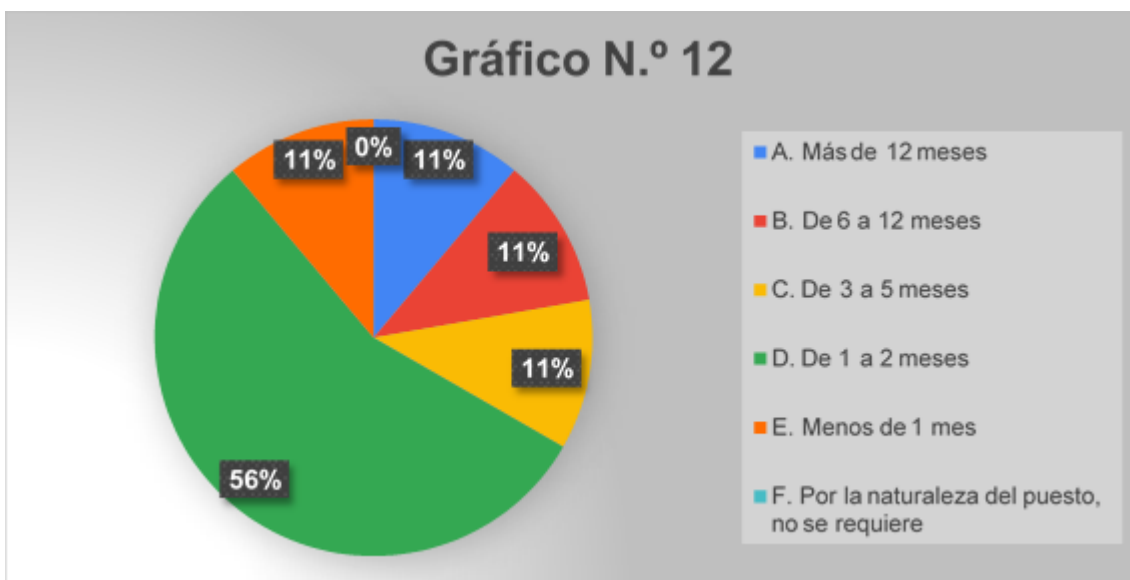
INTERPRETACIÓN:

Para brindar claridad al trabajador respecto a las exigencias del puesto es necesario entender que conocimientos específicos requiere su puesto de trabajo esto se utiliza de base para medir el desempeño laboral de los empleados y además, permite definir planes de compensaciones e incentivos y Facilita la implementación de manuales de descripción de puestos de trabajo y demás documentos necesarios para una empresa, en este caso un 44.44% de los colaboradores indicó que los conocimientos específicos necesarios eran lógico matemáticos, tarea que puede atribuirse al área administrativa y contable, otro 44.44% indicó requerir conocimiento digitales, un 33.33% indicó que los conocimientos de comunicación eran necesarios; estas actividades son atribuible al área de ventas y mercadeo y por último un 88.88% indicó que sus conocimientos específicos eran procedimentales, típico del área técnica.

8. El tiempo mínimo que se requiere para dominar el puesto es:

Objetivo: Identificar el tiempo que se necesita para desenvolverse exitosamente en el puesto.

Cuadro N° 12		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
A. Más de 12 meses	1	11.11%
B. De 6 a 12 meses	1	11.11%
C. De 3 a 5 meses	1	11.11%
D. De 1 a 2 meses	5	55.56%
E. Menos de 1 mes	1	11.11%
F. Por la naturaleza del puesto, no se requiere	0	0.00%
Total	9	100.00%



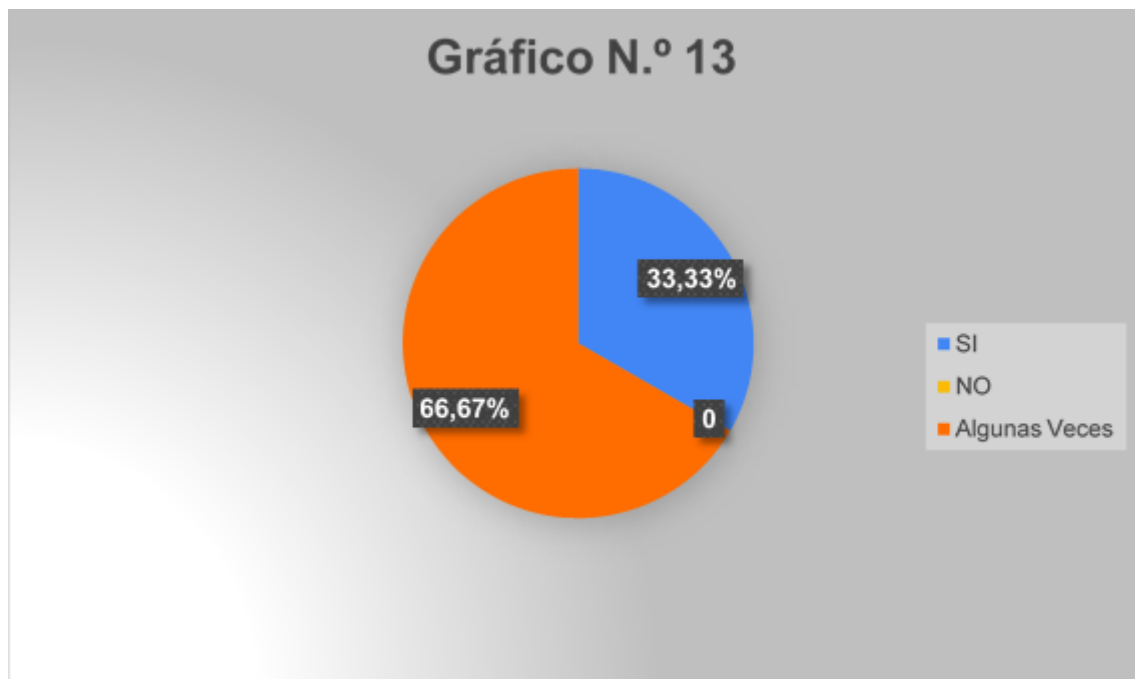
INTERPRETACIÓN:

La mitad de los colaboradores consideran que el tiempo para poder acoplarse al puesto de trabajo y poder desempeñarlo de la mejor manera es de uno a dos meses, además hay unas pequeñas minorías dispersas que consideran la naturaleza de su trabajo un poco más difícil de aprender y poder acoplarse por lo que necesitan un poco más de tiempo.

9. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en su trabajo?

Objetivo: Conocer cómo la organización trata a su cliente interno.

Cuadro N° 13		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	3	33.33%
SI	6	66.67%
Algunas Veces	0	0.00%
Total	9	100.00%



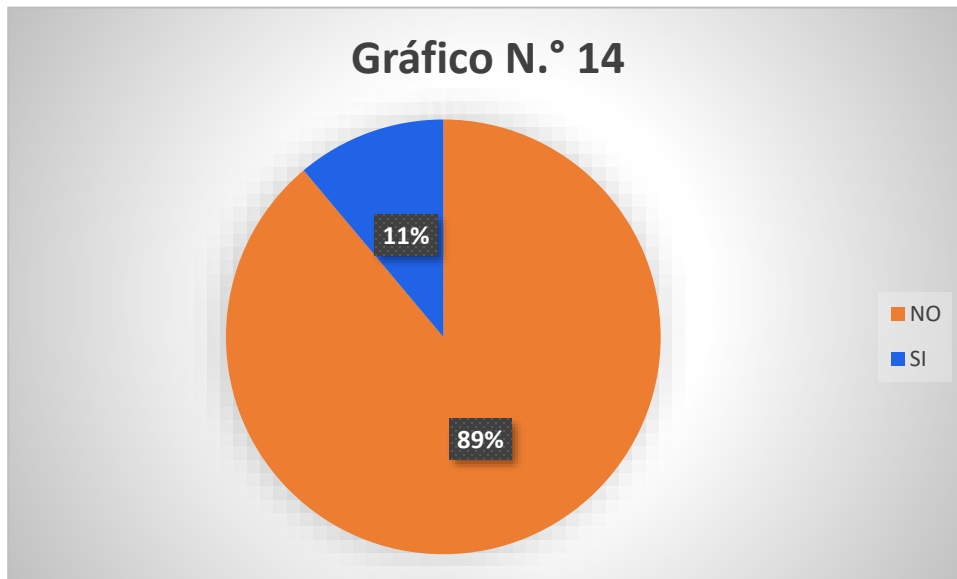
INTERPRETACIÓN:

Es importante conocer el grado de satisfacción con las actividades que realiza en su trabajo cada empleado, En esta ocasión podemos medir que la mayoría de los empleados están satisfechos con sus actividades que realizan y solo un porcentaje no lo está, Esto también refleja que el cliente interno de la empresa está realizando sus actividades de manera satisfactoria.

10. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa recibió algún tipo de orientación o entrenamiento?

Objetivo: Conocer si al momento de ingresar a la empresa se le proporciona al colaborador alguna guía o instrucción de las actividades que desempeñará.

Cuadro N° 14		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	8	89%
SI	1	11%
Total	9	100.00%



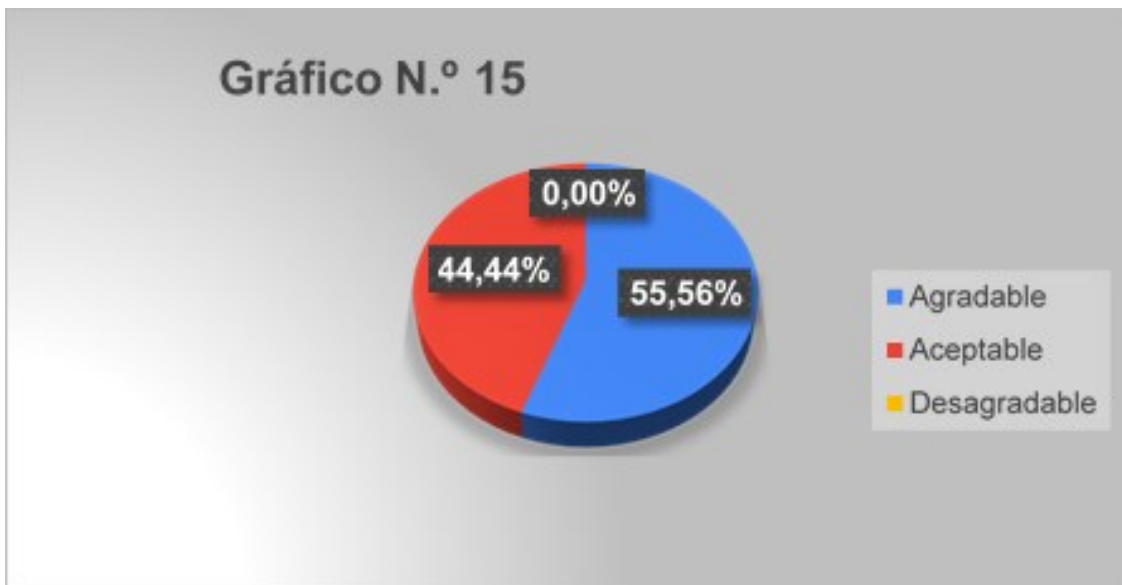
INTERPRETACIÓN:

El personal de la empresa SIST dio a Conocer que al momento de ingresar a la empresa se le proporcionó en un 89% alguna guía o instrucción de las actividades que desempeñará y solo un pequeño porcentaje del 11% indicó lo contrario, Esto indica que la empresa si brinda orientación en las actividades del puesto de trabajo.

11. ¿Cómo considera el ambiente de trabajo

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción que tiene el colaborador, respecto al ambiente de trabajo

Cuadro N° 15		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Agradable	5	55.56%
Aceptable	4	44.44%
Desagradable	0	0.00%
Total	9	100.00%



INTERPRETACIÓN:

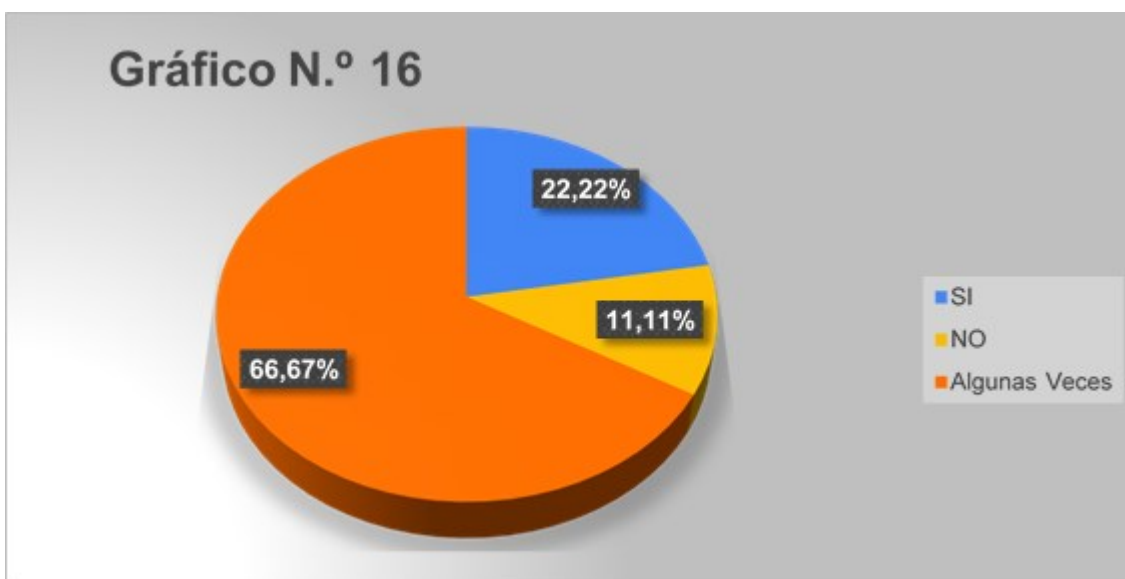
El ambiente de trabajo es importante para un buen desempeño de las labores a realizar y esto ha mostrado una mejor productividad, En este caso en la empresa se determinó que en un 55.56% consideran que hay un ambiente agradable para trabajar y un 44.44% indicó que es aceptable, esto indica que el colaborador tiene un buen nivel de satisfacción en las actividades que realiza.

12. ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en el desempeño de sus labores

esrecompensado?

Objetivo. Descubrir el grado apreciación que tiene el jefe inmediato con sus colaboradores

Cuadro N° 16		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
NO	2	22.22%
SI	1	11.11%
Algunas Veces	6	66.67%
Total	9	100.00%



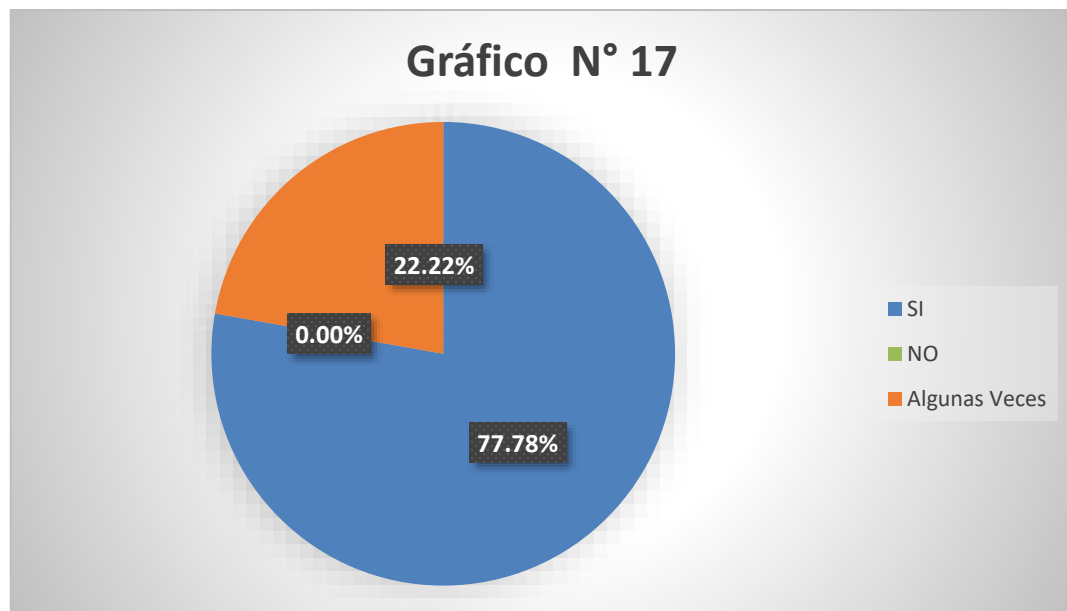
INTERPRETACIÓN:

Es importante que un colaborador sienta que el trabajo que realiza es bien recompensado ya que esto puede incrementar la productividad y generar compromiso de parte del mismo, Acá determinamos que en un 66.67% de los colaboradores reciben en algunas ocasiones un grado de apreciación de su jefe inmediato y que el 22.22% si siente que su esfuerzo es recompensado.

13. ¿Le proporcionan las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo?

Objetivo: Conocer si la organización o en su defecto, el jefe inmediato del puesto encuestado proporciona de manera correcta las herramientas a cada uno de sus miembros.

Cuadro N° 17		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
SI	7	77.78%
NO	0	0.00%
Algunas Veces	2	22.22%
Total	9	100.00%



INTERPRETACIÓN:

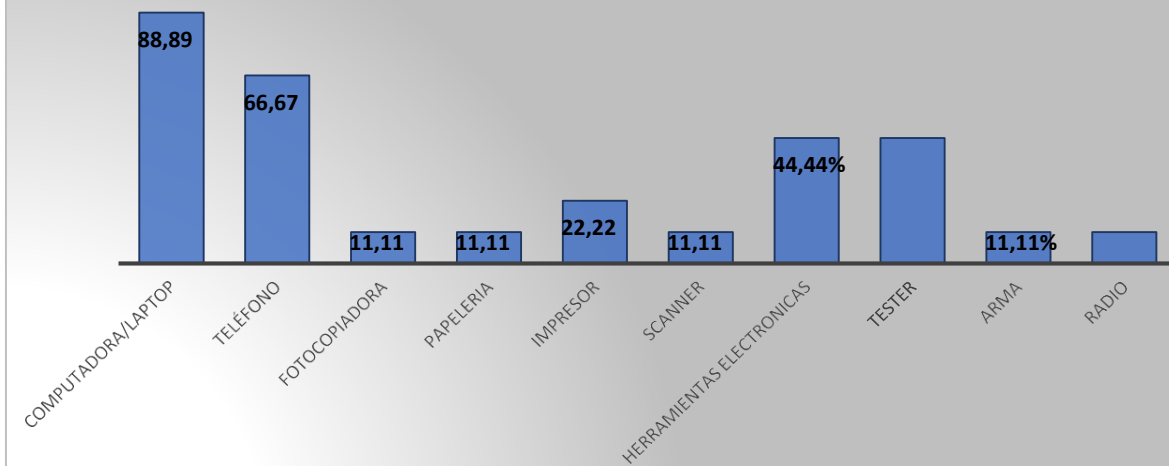
Para poder llevar a cabo las actividades asignadas la empresa debe brindar a los colaboradores las herramientas necesarias, se determinó que en la mayoría con un 77.78% si se les brinda las herramientas necesarias y solo un 22.22% indica que en algunas ocasiones no se les proporciona, Esto indica que la empresa si está pendiente de los recursos materiales que debe tener cada empleado pero que en ocasiones puede carecer de estos mismos.

14. ¿Qué equipo maneja como parte de sus actividades?

Objetivo: Conocer los recursos y herramientas que los colaboradores utilizan para desempeñar su trabajo de manera óptima.

Cuadro N° 18		
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Computadora/Laptop	8	88.89%
Teléfono	6	66.67%
Fotocopiadora	1	11.11%
Papelería	1	11.11%
Impresor	2	22.22%
Scanner	1	11.11%
Herramientas Electrónicas	4	44.44%
Tester	4	44.44%
Arma	1	11.11%
Radio	1	11.11%
Total		322.22%

Gráfico N.º 18



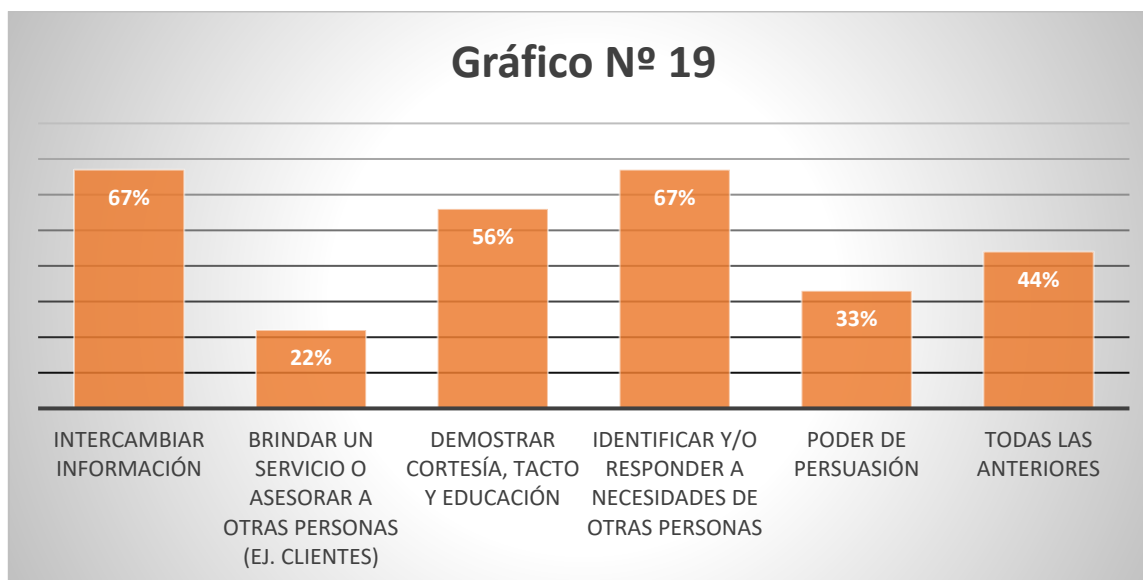
INTERPRETACIÓN

Debido a la variedad de actividades desempeñadas y que la empresa está orientada al uso la tecnología podemos conocer las diferentes herramientas que se utilizan pero que en su mayoría con un 88.89% de los encuestado hacen uso de una computadora o laptop, seguidamente para la comunicación con proveedores, cliente y comunicación interna en un 66.67% utilizan el teléfono o el celular como herramienta de trabajo, las siguiente que sobresalieron fueron las herramientas electrónicas y el Tester que son utilizadas por el área técnica para la reparación y mantenimiento de los teléfonos celulares.

15. ¿Qué habilidades o competencias interpersonales son necesarias para realizar su trabajo?

Objetivo: Conocer a profundidad las habilidades y competencias que los colaboradores de la empresa necesitan aplicar para desenvolverse con excelencia en su puesto de trabajo.

Cuadro N° 19		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Intercambiar información	6	67%
Brindar un servicio o asesorar a otras personas (ej. clientes)	2	22%
Demostrar cortesía, tacto y educación	5	56%
Identificar y/o responder a necesidades de otras personas	6	67%
Poder de persuasión	3	33%
Todas las anteriores	4	44%
Total		289%



INTERPRETACIÓN:

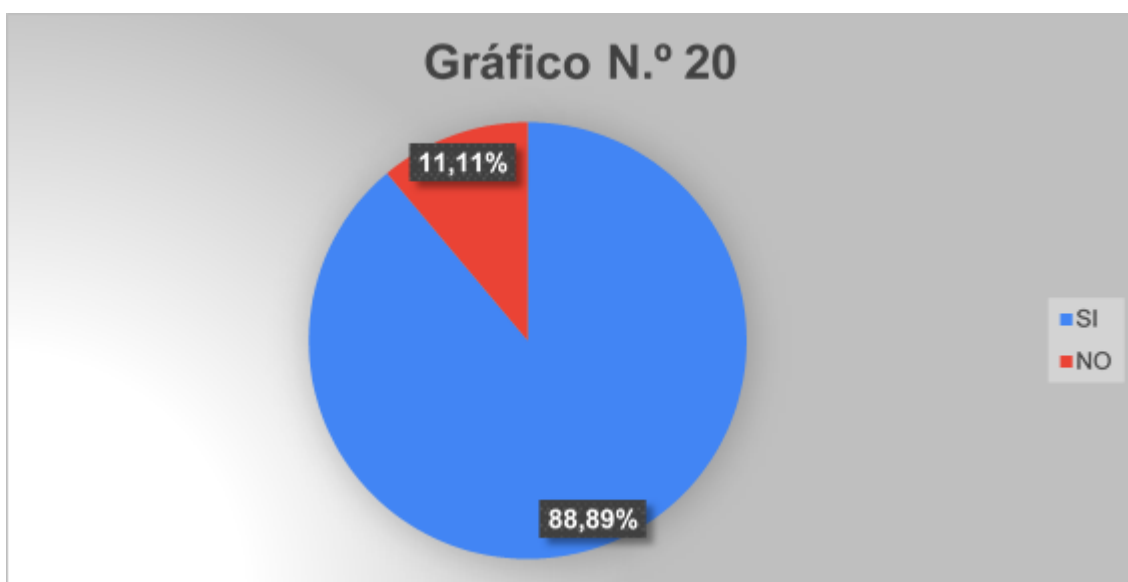
En las organizaciones, las habilidades o competencias son cada vez más importantes porque ayudan a construir equipos de trabajo eficientes de confianza y porque permiten optimizar las bases de comunicación interna y generar excelencia en su puesto de trabajo. Teniendo en cuenta la importancia se determinó que en la

mayoría de los colaboradores encuestados indicó que el intercambio de información y el identificar las necesidades de otras personas son las más necesarias para desempeñar en su puesto de trabajo con un 67% cada una, seguidamente el demostrar cortesía, tacto y educación con un 56%, cabe detallar que debido a la variedad de actividades desempeñadas así son los conocimientos que se requieren para desempeñar cada actividad de trabajo.

16. ¿Su puesto requiere toma de decisiones y resolución de problemas constantemente?

Objetivo: Conocer el grado de autoridad y liderazgo de cada uno de los puestos de trabajo.

Cuadro N° 20		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
SI	8	88.89%
NO	1	11.11%
Total	9	100.00%



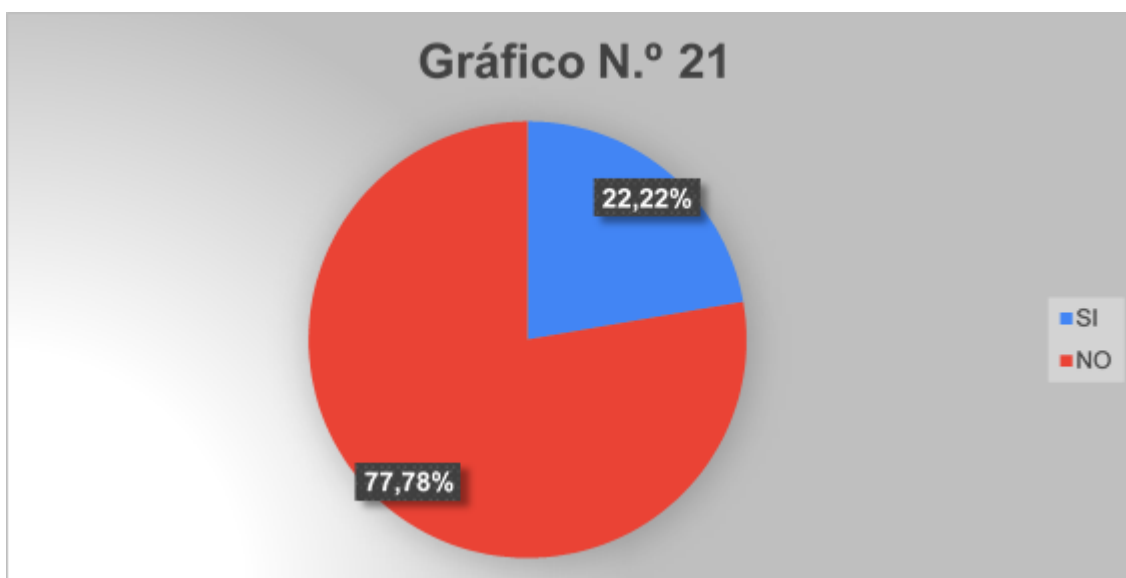
INTERPRETACIÓN:

En esta ocasión se determinó que el 88.89% de los encuestados indicó que su puesto de trabajo si requiere toma de decisiones y resolución de problemas de una manera constante, Esto da a conocer que el grado de autoridad de cada uno y el grado de liderazgo es alto ya que son colaboradores que conocen la importancia de su puesto de trabajo.

17. ¿Las actividades que realiza están definidas?

Objetivo: Conocer si los miembros de la organización realizan las tareas pertinentes a su puesto o realiza trabajo extra al efectuar actividades de otro puesto.

Cuadro N° 21		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
SI	2	22.22%
NO	7	77.78%
Total	9	100.00%



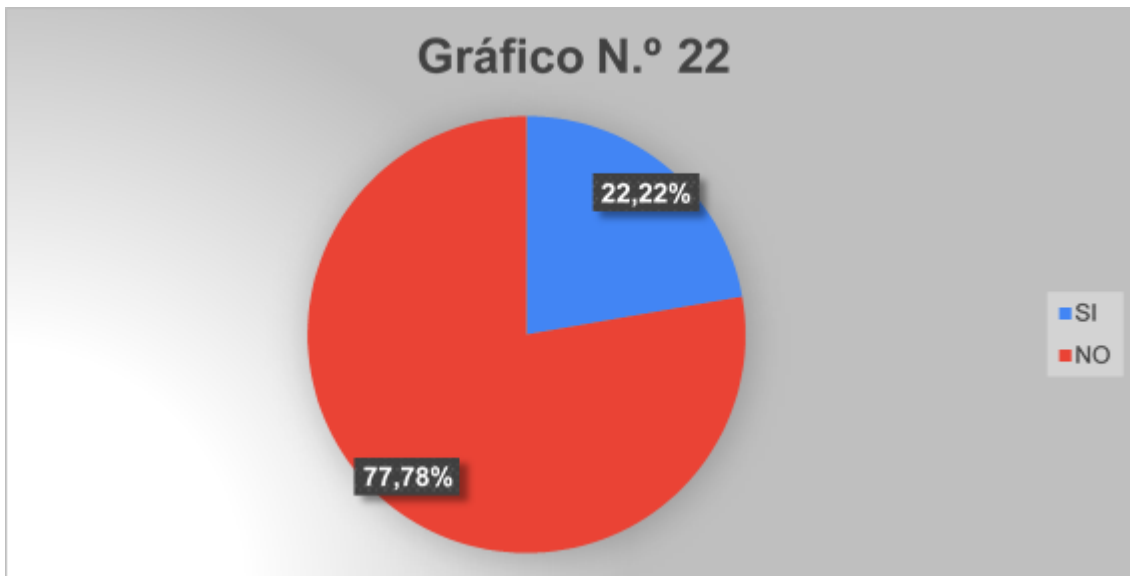
INTERPRETACIÓN:

El personal indica que con un 77.78% las actividades que realiza no se encuentran definidas, esto se debe a que la empresa no posee un manual de descripción de puesto de trabajo lo cual puede generar que los colaboradores realicen actividades adicionales que no están relacionadas a sus tareas principales.

18. ¿Se le indicó algún tipo de documentación donde estuvieran definidas sus actividades de manera específica adicional del contrato laboral?

Objetivo: Conocer si la organización a pesar de no contar con un perfil de puestos de trabajo trata de orientar en tareas específicas a cada uno de sus miembros.

Cuadro N° 22		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
SI	2	22.22%
NO	7	77.78%
Total	9	100.00%



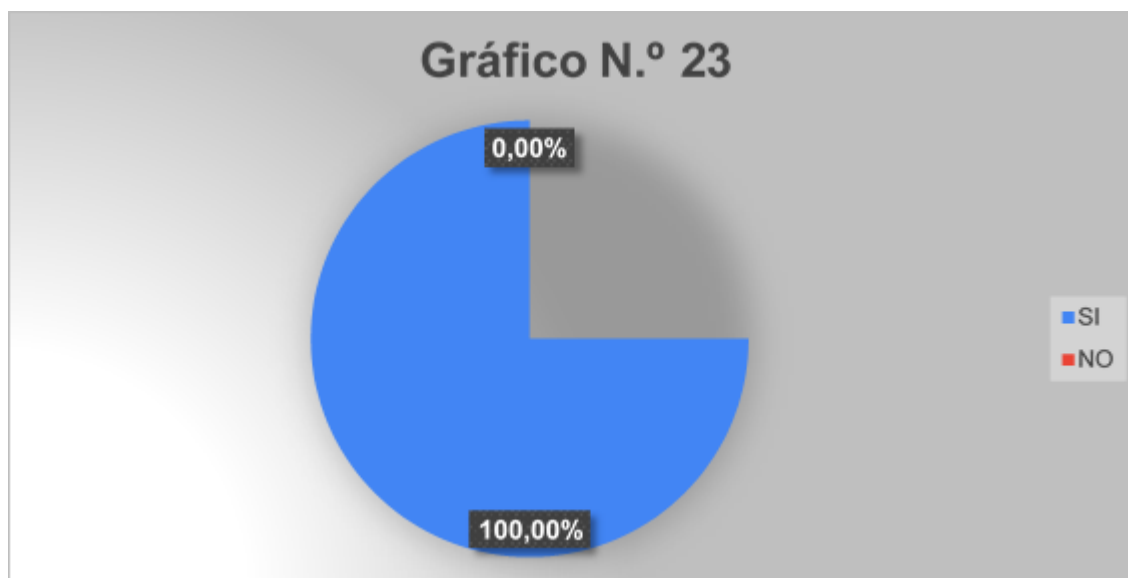
INTERPRETACIÓN:

El personal encuestado indicó que en un porcentaje alto del 77.78% no se les indicó algún tipo de documentación donde estuvieran definidas sus actividades, Esto indica que la organización necesita diseñar un perfil de puestos para cada puesto de trabajo y así detallar las actividades específicas a cada uno de sus miembros.

19. ¿Considera que es necesario que exista documentación donde se describa las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo?

Objetivo: Analizar en profundidad si para el personal es importante conocer de manera adecuada y específica cada una de sus tareas.

Cuadro N.º 23		
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
SI	9	100.00%
NO	0	0.00%
Total	9	100.00%



INTERPRETACIÓN:

Se determinó que en la totalidad de colaboradores encuestados Considera que si es necesario que exista documentación donde se describa las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo, Esto indica que los colaboradores están conscientes de que el definir esto ayudará a mejorar su desempeño en su puesto de trabajo.

**ANEXO 4:
RESPUESTAS A
LA GUÍA DE
ENTREVISTA
DIRIGIDA AL
GERENTE
GENERAL.**

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

B) INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. **¿La empresa cuenta con perfiles de puestos de trabajo?**

SI

NO

2. **¿Considera necesario los perfiles de puestos para decidir una contratación?** Contar con una descripción de perfiles de puestos permitirá seleccionar mejor al personal y facilitará el proceso, sin embargo, también se evalúan otros factores para determinar la contratación del candidato.

3. **¿Qué tipos de prueba les realizan a los candidatos que aplican a un puesto de trabajo?** Pruebas de conocimiento generales y acorde al puesto que aplican.

4. **¿Cuál considera que es la necesidad principal de la aplicación del manual de descripción de puestos en la empresa?** La definición del puesto, para que el actual o nuevo colaborador conozca el nivel de sus responsabilidades y responsabilidades y las desarrolle de manera profesional.

5. **¿Considera usted que en la empresa se cuentan con los canales de comunicación adecuados para la distribución de responsabilidades?** Si, hasta la fecha los correos electrónicos, grupos de WhatsApp y por supuesto la comunicación personal ha funcionado muy bien para asignar responsabilidades a los colaboradores de la empresa.

6. **¿Quién toma la decisión de contratar al nuevo personal para la empresa?**

Yo, el gerente general toma la decisión de contratar al nuevo personal

7. **¿Quién se encarga del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la Empresa?** El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal lo realizó yo, con el apoyo del asistente administrativo, quien cuenta con una licenciatura en administración de empresas.
8. **¿Está de acuerdo que al personal se le capacite y evalúe?** Si, es necesario que los nuevos colaboradores reciban una orientación adecuada acerca de la empresa y de su área de trabajo para que su integración sea más rápida.
9. **¿Para usted la forma en que se recluta y selecciona el nuevo personal en la empresa es correcta?** Considero que es regular, debido a que las vacantes disponibles en la empresa únicamente se promocionan por las redes sociales, Facebook e Instagram y no se utilizan app que son exclusivas de empleo, una vez que los currículums llegan a nuestras manos, el proceso que sigue se efectúa profesionalmente
10. **¿Qué orientación inicial se brinda cuando llega un nuevo empleado a ocupar un puesto dentro de la empresa?** Se le cuenta un poco sobre la empresa, por ejemplo, cuando se creó, el crecimiento que ha tenido a lo largo de los años, el giro, al público al que la empresa se dirige y luego se le indica las actividades que realizará y para ello en dos días se le brinda una orientación y luego si tienen inquietudes se les auxilia.
11. **¿Considera que la descripción de perfiles de puesto de trabajo puede reforzar el rendimiento del personal?** Si, claro que sí. Porque ahí se encontrarán descritas las actividades de cada puesto de trabajo, y los colaboradores sabrán con exactitud qué actividades tienen que *realizar*, se enfocarán a desempeñar las actividades concernientes a su puesto.

12. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal en la empresa? En la productividad y la calidad del trabajo

13. ¿Qué técnica se aplica en la empresa para establecer las competencias del personal? Se forman grupos de trabajo y se les asignan actividades, luego entre los mismos integrantes se identifican las competencias, las cuales pueden ser liderazgo, motivación, habilidades de comunicación efectiva, trabajo en equipo. Etc.

14. ¿Podría mencionar cuales manuales tiene y utilizan en la empresa?

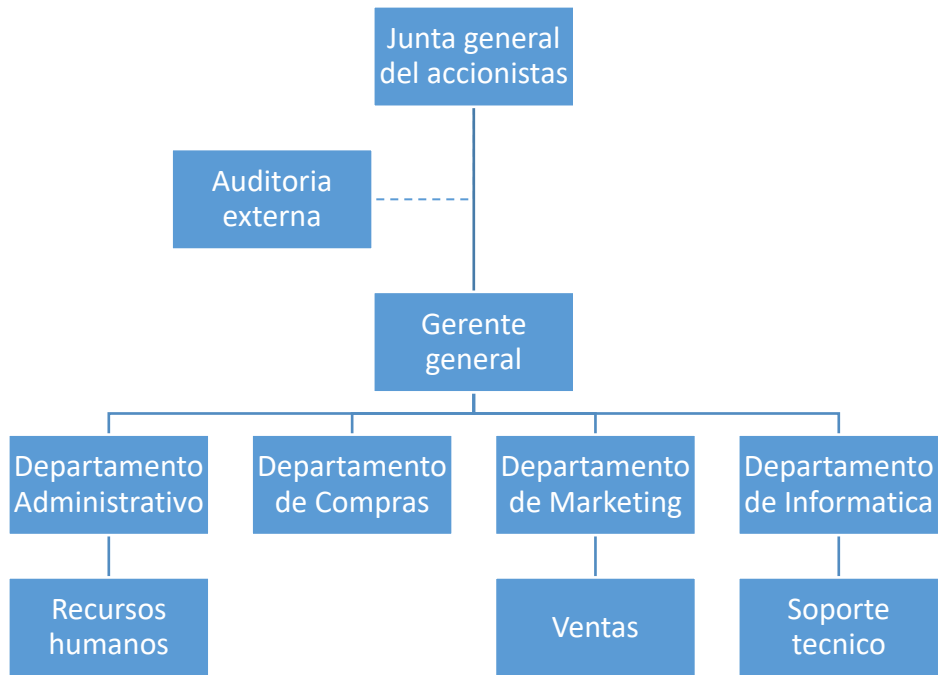
Manual de procedimientos, Manual de calidad.

15. ¿Considera que al crear manuales podrá reforzar las áreas de trabajo dentro de la empresa? Si, los manuales son documentos que coordinan y registran información importante de la empresa, en forma sistema y organizada y ellos generalmente contienen instrucciones que puede ayudar a mejorar la eficiencia de las tareas a realizar






16. ¿Cuáles manuales conoce que les hacen falta implementar en la empresa?

- a. Manual de bienvenida
- b. Manual de descripción de puestos.
- c. Manual de higiene y seguridad ocupacional

**ANEXO 5:
ORGANIGRAMA
PROPUESTO**



Simbología

Símbolo	Descripción
	Unidad organizativa
	Relación de autoridad lineal
	Relación de autoridad funcional
	Relación de asesoría externa
	Relación de asesoría interna

Diseñado y elaborado por:

Fecha de elaboración: 18/04/2022

Aprobado y autorizado por: