



Universidad Nacional de Ingeniería

Facultad de Ciencias y Sistemas

Ingeniería de Sistema

Monografía para optar el título de ingeniero de sistema.

Tema: Elaboración de un manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense COPY SERVI.

Elaborado por:

- **Br. Aguirre Estrada Kelly Karina** **2013 - 61311**
- **Br. Cano Maltez Jerry Steven** **2012 - 41078**

Tutor:

- **MSC. Roberto José Aguilera López**

Managua, Nicaragua marzo 2022

Contenido

DEDICATORIA.....	5
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
ANTECEDENTES	8
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVOS	11
MARCO TEÓRICO.....	12
1. Diagnóstico.....	12
2. Manual.....	13
2.1 Objetivos de los manuales.....	13
2.2 Clasificación de los manuales.....	14
2.3 Pasos para elaborar un manual.....	16
2.4 Redacción de manuales.....	16
2.5 Responsables del diseño del manual	17
3 Manual de procedimientos	17
3.1 Importancia de los procedimientos	18
3.2 Características de los procedimientos	18
3.3 Estructura de un procedimiento.	18
3.4 Fases en la elaboración de procedimientos.....	19
3.5 Contenido de los manuales de procedimientos	20
3.6 Diagramas de flujo.....	21
4. Manual de funciones	24
4.1 Importancia manual de funciones	24
4.2 Aspectos para desarrollar un manual de funciones:	24
4.3 Contenido del manual de funciones.....	25

5 Organización.....	25
5.1 Propósito de una estructura organizacional.....	25
5.2 Filosofía organizacional.....	25
5.3 Organigrama.....	28
5.4 Fichas ocupacionales.....	29
CAPITULO I DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	33
1.1 Introducción.....	34
1.2 Objetivos del área de recursos humanos.....	35
1.3 Metodología:.....	35
1.4 Descripción de fuentes de información.....	35
1.5 Instrumentos para la recopilación de información.....	36
a. Procedimiento para la recolección de la información.....	36
b. Análisis de la información.....	37
c. Tipo de análisis que se realizó a la información.....	37
1.6 Perfil de la organización “Situación actual”.....	37
1.7 Filosofía organizacional:.....	38
1.8 Políticas.....	41
1.9 Estructura organizacional.....	41
1.10 Organigrama actual de las áreas.....	42
1.11 Proceso para la selección de personal.....	43
1.12 Contratos laborales.....	44
1.13 Control de entradas y salidas del personal.....	44
1.14 Incentivos y motivaciones.....	44
1.15 Planilla del personal:.....	44
CAPITULO II MANUAL DE FUNCIONES.....	46

2.1	Introducción.....	47
2.1.1	Misión propuesta:.....	49
2.1.2	Visión propuesta:	49
2.1.3	Valores:.....	49
2.1.4	Políticas para selección de personal.....	50
2.2	Organigrama propuesto	54
2.2.1	Metodología manual de funciones	56
2.2.2	Formato de fichas ocupacional:	57
2.2.3	Manual de funciones.....	58
CAPITULO III MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		79
3.1	Introducción.....	80
3.2	Proceso de selección y reclutamiento de personal	81
3.3	Proceso de contratación.....	84
3.5	Proceso de inducción.....	86
3.6	Proceso de capacitación	88
3.7	Proceso de renuncia	91
3.8	Proceso de Suspensión laboral o despido	94
CONCLUSIONES.....		96
RECOMENDACIONES		97
BIBLIOGRAFÍA		98
ANEXOS		101
a.	Encuesta para el personal de COPY SERVI (Anexo 1)	101
b.	Cuestionario entrevista Gerente general (Anexo 2)	103
c.	Anexo 3.....	104

DEDICATORIA

A Dios por brindarnos la sabiduría y salud el cual nos brindó las fuerzas necesarias para continuar, vencer los obstáculos y lograr nuestro proyecto de vida el cual es ser profesionales exitosos.

A nuestras familias especialmente a nuestros padres los cuales son el motor que nos impulsan alcanzar nuestros sueños y esperanzas. Siempre han sido nuestros mejores guías de vida. Hoy que concluimos nuestra formación profesional, les dedicamos a ellos este logro, como una meta más conquistada.

A nuestras parejas quien nos han brindado su apoyo incondicional, para continuar con esta meta, por estar siempre a nuestros lados en los días y noches más difíciles agradecidos con ellos por incentivarnos día a día a lograr nuestra meta.

A nuestros docentes quienes nos brindaron su conocimiento técnico y científico de manera profesional e invaluable para formarnos como profesionales en ingeniería de sistemas.

A la universidad nacional de ingeniería (UNI) por abrirme las puertas y enriquecerme de conocimiento, gracias a eso fue posible mi crecimiento como profesional.

Kelly Aguirre y Jerry Cano

RESUMEN

El presente trabajo monográfico consiste en la elaboración de un manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense COPY SERVI, con el objetivo de precisar la información fundamental de las actividades de la organización.

Para alcanzar la meta planteada anteriormente, se recopiló información mediante el proceso de entrevistas aplicadas al personal de la empresa, así mismo se realizó una valoración del estado actual de la empresa. Posteriormente se elaboraron propuestas relacionadas al modelo organizacional de la empresa y finalmente se elaboró la documentación relevante de los procedimientos y funciones que forman el manual.

La monografía consta de tres capítulos:

El primer capítulo plantea el diagnóstico y análisis de la situación actual de la empresa, en este se aborda su misión, visión, valores, la estructura organizacional actual, así como el análisis y descripción de cargos.

El segundo capítulo presenta propuestas al modelo organizacional de la empresa, enfocadas a establecer un orden de las labores de cada colaborador y erradicar la sobrecarga de trabajo, redefiniendo la Misión, Visión, valores y objetivos estratégico, la estructura organizativa propuesta y las fichas ocupacionales actualizadas.

El tercer capítulo presenta el manual de procedimientos de la empresa. Esto incluye la descripción de los procesos y actividades de selección y reclutamiento, proceso de contratación, inducción, capacitación, renuncia y suspensión laboral.

Con la aplicación del manual de procedimientos y funciones la empresa alcanzara mayor eficiencia y eficacia en su organización.

INTRODUCCIÓN

La empresa COPY SERVI fue fundada en el año 2006 por su propietario César Augusto Bojorge Balmaceda, está ubicada en la ciudad de Managua de donde fue la clínica Santa María 75 vrs al lago, actualmente laboran un total de 30 trabajadores.

La empresa se dedica a la venta y renta de fotocopiadora multifuncional, consumibles tanto como papelerías y repuestos. Son importadores de las marcas Konica Minolta, Canon, Sharp, Katún, Image, Matsu, Brío, entre otras. El mercado atiende y ofrece fotocopiadoras profesionales de alta gama en Hospitales, Colegios, Universidades, Centros de Copiados o para uso personal, además de ofrecer servicio técnico especializado en todo el país.

La empresa Copy Servi ha venido presentando altos tiempos de demora en la entrega de los servicios debido a la mala coordinación del trabajo en las actividades del personal y directrices poco claras, ineficiencia en el uso de las técnicas organizacionales por desconocimiento de funciones y procedimientos por parte de los trabajadores, lo que afecta el desarrollo de la empresa.

La estructuración de un manual de procedimientos y funciones permite establecer lineamientos a seguir para asegurar la eficiencia en la empresa así mismo evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las diferentes áreas funcionales de la empresa.

En este documento se aborda la elaboración del manual de procedimientos y funciones, el cual tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantiza la óptima operación y desarrollo de las actividades del departamento de recursos humanos de la empresa COPY SERVI, dicho manual presenta de forma detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para el departamento, promoviendo el buen desarrollo administrativo. El primer capítulo presenta el diagnóstico y análisis de la situación actual de la empresa. El segundo capítulo presenta la propuesta al modelo organizacional de la empresa tomando en cuenta los cambios propuestos y por último el tercer capítulo presenta el manual de procedimientos de la empresa.

ANTECEDENTES

Los antecedentes están enfocados al tema de nuestra investigación “Elaboración de un manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense COPY SERVI”, los cuales servirán de referencia para sustentar nuestro trabajo en los cuales encontramos:

- La primera investigación corresponde:

“Propuesta de manual de funciones y procedimientos en el área de ventas para la empresa recursos técnicos industrial, CIA.LTDA”, 2013

En el cual se diseñó una propuesta de manual de funciones y procedimientos en el área de ventas adecuado a las necesidades de la empresa, estableciendo claramente los procesos y controles para los módulos de compras y facturación, de esa manera reducir la ocurrencia de errores y salvaguardar los bienes de la empresa.

El estudio demuestra la importancia del rediseño actual del proceso de ventas que determinaron las funciones y procedimientos a llevarse a cabo para operar de manera eficiente y eficaz.

Con la cual se obtiene información real y oportuna, para lograr alcanzar una administración confiable, eficiente, eficaz y efectiva.

- La segunda investigación corresponde a “Propuesta de Manual de Funciones para la Oficina de Planta Física y Mantenimiento de la UNAN-Managua, Recinto Universitario Rubén Darío de Mayo a junio de 2014”.

Una propuesta de Manual de Funciones elaborado con el propósito de delimitar claramente las funciones y responsabilidades propias de cada puesto de trabajos existentes dentro de la estructura organizacional de dicha Oficina, y de esta manera evitar la duplicidad de actividades y la disolución de responsabilidades entre los trabajadores de la misma.

Las investigaciones tomadas como referencia se relacionan en gran medida con el tema de investigación y servirán de base para la realización del manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense Copy Serví.

JUSTIFICACIÓN

El manual de procedimientos y funciones permite a la empresa establecer herramientas técnicas y procedimientos necesarios para la buena administración de cada área que vincula a cada uno de los cargos, el manual contiene de forma ordenada y sistemática información sobre aspectos organizacionales necesarios para dar la mejor ejecución del trabajo por grupos ocupacionales.

Por lo antes mencionado contar con un manual de procedimientos y funciones ayuda a la empresa a establecer objetivos particulares en el área de recursos humanos, orientando las diferentes tareas en el área antes mencionada de COPY SERVI y evitará así confusiones a la hora de llevar a cabo sus actividades. Estas a su vez, sirven como un instrumento de rendición de cuenta acerca de ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿dónde? se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada colaborador que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores y lograr que la empresa sea más competitiva y sostenible.

El manual de procedimiento y funciones está enfocado en resaltar las fortalezas del área específica la cual podrá prever su futuro crecimiento, orientar de manera efectiva su rumbo, permita enfrentar los principales problemas y el cambio en todo su entorno aportando al desarrollo económico del país.

En toda empresa se ve la necesidad de que existan procedimientos formales establecidos independientemente del giro que esta tenga, sin embargo, en algunas PYMES es muy difícil encontrar manuales de procedimientos y funciones en esta área. Por lo cual, se elaboró un documento que oriente al personal como desarrollar sus funciones de manera más eficiente, para ser más productivo y competitivo.

Por ende, un manual de procedimiento y funciones ayuda a COPY SERVI a representar un factor clave en el éxito de su organización para alcanzar misión y visión.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Elaborar un manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense Copy Serví.

Objetivos específicos:

- Presentar un diagnóstico de la situación actual de acuerdo a los procedimientos y funciones del departamento de recursos humanos.
- Establecer los procedimientos y funciones del departamento de recursos humanos.
- Especificar fichas ocupacionales de acuerdo a las actividades de los diferentes puestos de trabajo.

MARCO TEÓRICO

1. Diagnóstico

Según Rodríguez, (1999), “el diagnóstico plantea el problema del conocimiento y, así, lleva a algunas consideraciones que se hacen necesarias para establecer las bases sobre las que se apoya la posibilidad de realizar afirmaciones acerca del funcionamiento de la organización y, eventualmente, recomendaciones para su cambio”.

En la vida cotidiana se pueden encontrar cambios haciendo diagnósticos de las diversas situaciones que se puedan presentar. Cada vez que se necesite enfrentar una decisión; cada vez que se necesite evaluar diferentes líneas posibles de acción; cada vez que se quieran anticipar posibles consecuencias; se hace un diagnóstico que pretende evaluar o anticipar las alternativas presentes.

Las necesidades de diagnosticar, evaluar, analizar y, eventualmente, iniciar un proceso de desarrollo en la organización, pueden tener diversos orígenes:

- El proceso natural de crecimiento de la organización, que hace difícil continuar con los mismos esquemas organizativos anteriores, apropiados para una organización más pequeña, referida a otro mercado, con otra competencia y responsabilidades diversas.
- El proceso natural de deterioro de la organización, es posible que la organización vea envejecer su personal, sus equipos, sus edificios. Es posible, además, que su producto haya ido quedando obsoleto
- La organización ha sido sometida a cambios de importancia. En este caso, se requiere del diagnóstico como una forma de conocer el impacto que estos cambios han tenido en los diferentes sectores y subsistemas de la organización o prevenir las transformaciones que pudieran ser provocadas por los cambios que se implementarán.
- El aumento de complejidad del entorno de la organización demanda un cambio correspondiente en la complejidad de la propia organización.

- La organización desea mejorar su clima, aumentar la motivación de sus miembros, hacer, en definitiva, más agradable el trabajo dentro de ella.

2. Manual

Según Chiavenato, (1994), “el manual es un compendio, es decir, una colección de textos catalogados y fácilmente localizables. Manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicios entre otros”.

Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes y aspectos técnicos a la dirección. Las organizaciones modernas han considerado sus estructuras organizacionales, planteamiento de políticas, prácticas de procedimientos, bienvenida al nuevo personal, así como elementos para la acción de administrar.

2.1 Objetivos de los manuales

Los manuales tienen como función mantener informado al personal clave, sobre los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, delimitando la estructura organizacional y estableciendo las políticas y procedimientos en forma escrita, representando un medio de comunicación de las decisiones administrativas.

Rodriguez,(2012), opina que los manuales “transmiten información acerca de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual”, podemos mencionar los siguientes objetivos:

- a) Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, procedimientos, etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa.
- c) Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.

- e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- f) Auxiliar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal.
- g) Ayudar en el establecimiento, análisis, revisión, modificación de un sistema o sus procedimientos
- h) Determinar las responsabilidades por fallas o errores.
- i) Facilitar labores de auditoría.
- j) Aumentar la eficiencia.
- k) Uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

2.2 Clasificación de los manuales

Para Rodriguez, (2002), los manuales se “clasifican por su contenido:

- a) De historia del organismo
- b) De organización
- c) De políticas
- d) De procedimientos
- e) De contenido múltiple (cuando, por ejemplo, incluyen políticas y procedimientos, historia y organización)
- f) De adiestramiento o instructivo
- g) Técnicos

Por función específica entran los manuales que rigen a una herramienta función operacional como:

- a) De producción
- b) De compras
- c) De ventas
- d) De finanzas
- e) De contabilidad
- f) De crédito y cobranzas

- g) De personal
- h) Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

➤ Por su ámbito de aplicación

✓ General

- Incluyen al organismo en su conjunto. En este grupo de manuales se clasifican los manuales de:

- a) Organización.
- b) Procedimientos.
- c) Políticas.

✓ Específico

- Contienen información de una unidad orgánica. En esta clasificación se incluyen los manuales de:

- a) Reclutamiento y selección
- b) Auditoría interna
- c) Políticas de personal
- d) Procedimientos de tesorería”.

El manual de procedimientos y funciones brindará una guía para la realización de sus actividades y evitará así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, a la vez le permitirá ser un instrumento de rendición de cuenta acerca de ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿dónde? se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada colaborador.

La elaboración de los manuales de procedimientos y funciones implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades del área de recursos humanos que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacerle frente y cumplir con su misión.

Por lo cual, en este documento se abordará el manual de procedimientos y funciones porque es el que se adecua de mejor manera a la empresa COPY SERVI.

2.3 Pasos para elaborar un manual

Según Chiavenato, (2009), “la elaboración de un manual consta de siete pasos:

1. Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
2. Análisis del estado de la organización de la empresa.
3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
4. Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones.
5. Contrastar el contenido del anteproyecto con el personal de la empresa.
6. Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera.
7. Presentación del manual de funciones de la empresa.”

2.4 Redacción de manuales

La elaboración de estos manuales está a cargo de la unidad de organización y métodos, y es la culminación del estudio total de un área determinada. Donde los procedimientos establecidos, deben obedecer a las normas predefinidas por la institución.

Es preciso que el conjunto de manuales forme una totalidad homogénea y de fácil consulta. Antes de ser aplicados, los manuales deben ser discutidos con el gerente del área y aprobados por la dirección superior.

La función referida a los manuales se concreta principalmente en estos aspectos:

- a) Preparación de manuales, conteniendo disposiciones sobre estructura, políticas, funciones, normas aplicables y procedimientos: los manuales pueden referirse a uno de estos tópicos o a varios de ellos, del mismo modo, pueden legislar sobre una determinada operación, procedimiento o unidad de la empresa.
- b) Revisión de los manuales actuales y análisis de las modificaciones que deban introducirse para adaptarlos a los cambios organizacionales que se propongan.

2.5 Responsables del diseño del manual

De acuerdo al punto de vista de Franklin, (2009), “elaborar manuales es una labor que requiere de precisión, exactitud y objetividad con el fin de no confundir a quien los consulta. Asimismo, considera que es importante designar a un coordinador general que conjuntamente con un equipo técnico dirija el diseño, implementación, contenido, actualización y presentación de los mismos. El equipo técnico debe estar formado por personas que conocen los objetivos, estructura, funciones y procesos de la organización”.

3 Manual de procedimientos

Para Franklin, (2009); “el manual de procedimiento constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

Un manual de procedimientos es una herramienta la cual se ocupa para agrupar una serie de procedimientos necesarios para completar una actividad, con el fin de establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y de esta manera se aplicará la elaboración del manual de procedimientos y funciones para la empresa nicaragüense COPY SERVI.

Es por eso que un manual de procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente sus funciones y de qué manera debe desarrollarlas.

3.1 Importancia de los procedimientos

Los procedimientos son importantes porque representan de forma ordenada el proceder en la realización de los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización, de este modo si tienen procedimientos ilógicos o contradictorios no podrá realizar los objetivos señalados de aquí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos.

3.2 Características de los procedimientos

Según Mellinkoff, (2010), describe “las siguientes características de procedimientos:

1. Su aplicación depende de cada situación en particular.
2. Facilita la aplicación continua y sistemática.
3. Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.
4. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
5. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto”.

3.3 Estructura de un procedimiento.

Para Mellinkoff, (2010), “los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. Este título contiene la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial.
- Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración. - Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización.
- Objetivos de los procedimientos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.

- Responsables.
- Políticas y normas de operación: establece lineamientos generales de acción para las áreas participes.
- Gráficas: se establecen diagramas de flujo que muestren los procedimientos detallados.
- Estructura procedimental: se describe de manera narrativa y secuencial los procedimientos con el fin de sustentar los diagramas.
- Glosario de términos: listado de conceptos de carácter técnico que sirven de soporte para uso o consulta.”

3.4 Fases en la elaboración de procedimientos

Redeuroparc, (2002), “plantea que la elaboración de un procedimiento se puede dividir en las siguientes fases:

1. Fase de Elaboración del borrador: el gestor de la calidad junto con las personas designadas para la elaboración de procedimiento, realizan un primer borrador del documento, qué será la revisión 0.
2. Fase de Lanzamiento: El borrador redactado en la fase anterior, se distribuye a todas las personas afectadas por el mismo para que puedan sugerir modificaciones que mejoren la comprensión del procedimiento- La fase de lanzamiento finaliza con la redacción definitiva, en base al borrador y las sugerencias recibidas.
3. Fase de Aprobación: Antes de su distribución, el documento debe ser aprobado por la persona responsable previamente asignada. Normalmente se designa a la Dirección (director-Conservador) para la aprobación de los documentos de primer nivel (Manual de Calidad), al equipo directivo (jefe de Uso público) para los documentos de nivel dos (Procedimientos) y los mandos intermedios, para los de nivel tres. Es decir, un estamento superior al encargado de la redacción
4. Fase de Distribución: Una vez aprobado, el documento debe ser distribuido de forma controlada a las personas o departamentos implicados, conservando un registro de su distribución para asegurar que siempre se mantiene la última versión vigente.

5. Fase de Revisión: la revisión de los documentos puede ser puesta en marcha tanto a solicitud de un empleado como de un cliente, para mejorar algún aspecto de los mismos. En este caso, se seguirían las fases anteriormente expuestas.”

¿Cómo redactar los procedimientos?

Los procedimientos deben ser escritos pensando en el destinatario; los detalles excesivos y el uso de terminología no familiar pueden afectar adversamente la implantación, efectividad y eficacia del sistema de calidad. Los procedimientos mal diseñados son fuente común de frustraciones y pueden desprestigiar el sistema entero.

3.5 Contenido de los manuales de procedimientos

Según Fincowsky & Ceja, (2009), “los manuales varían de contenido, según el estilo, experiencias y necesidades de la empresa; sin embargo; por lo general observan en su contenido, aspectos básicos estos documentos registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica requerida referente al funcionamiento de las unidades administrativas, además, facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones”.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El contenido del manual de procedimientos se conformará por la siguiente información:

1. Portada de identificación
2. Índice de manual
3. Introducción
4. Base legal
5. Objetivo del manual
6. Procedimientos
7. Descripción narrativa de cada procedimiento (objetivo del mismo).

8. Políticas y normas para su utilización.
9. Formato o diseño de los formularios utilizados en cada procedimiento.
10. Instrucciones para llenar los formularios.
11. Indicaciones para el mantenimiento y actualización del manual.
12. Otros anexos o apéndices que fueran necesarios.

3.6 Diagramas de flujo

Según Fincowsky & Ceja, (2009), “estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas”.

En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso.

Los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama.

Para Gómez, (1997), “el flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.”

Según Chiavenato, (1993), “el flujograma o diagrama de flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución”.

Según Chiavenato, (1993), los flujogramas o diagramas de flujo:







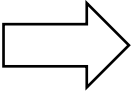
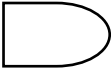
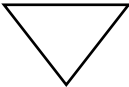
1. Diagrama de flujo vertical: También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas verticales y líneas horizontales. En las columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporté, control, espera y archivo), los funcionarios involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y le tiempo invertido. Destaca la secuencia de la rutina y es extremadamente útil para armar una rutina o procedimiento para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.
2. El diagrama de flujo horizontal destaca a las personas u organismos que participan en una determinada rutina o procedimiento. Es muy usado cuando una rutina involucra varios organismos o personas, ya que permite visualizar la parte que corresponde a cada uno y comparar la distribución de las tareas para una posible racionalización o redistribución del trabajo. este utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical.
3. Diagrama de flujo de bloques: Es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

Los analistas de sistemas utilizan mucho este diagrama para representar los sistemas, es decir, para indicar entradas, operaciones, conexiones, decisiones, archivado, etc., que constituyen el flujo o la secuencia de las actividades de los sistemas.

3.6.1 Simbología del diagrama de flujo

Raffino, (2018), opina que “el diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo”.

Figura N°1 Simbología de diagrama de flujo.

Simbolo	Actividad
	Terminal: Indica el inicio o terminación del flujo.
	Operación: Representa la realización de una operación.
	Inspección o verificación: Representa la característica mediante un estándar de calidad preestablecida.
	Decisión: Representa un punto del flujo donde se produce una bifurcación de un "sí" o un "no".
	Conector: Representa una conexión o enlace.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, genere o salga de procedimiento.
	Transporte o movimiento físico: Del producto o de un componente.
	Demora: Indica la necesidad de tener un periodo de inactividad en espera de alguna actividad de operación, inspección o transporte.
	Almacenamiento: Mantener un producto en almacenamiento hasta que continúe su procesamiento o se venda.

La representación gráfica de la figura N°1 Simbología de diagrama de flujo de procesos emplea, una serie determinada de figuras geométricas que representan cada paso puntual del proceso que está siendo evaluado. Estas formas definidas de antemano se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y establecen el recorrido del proceso, como si de un mapa se tratara.

Los diagramas de flujo son un mecanismo de control y descripción de procesos, que permiten una mayor organización, evaluación o replanteamiento de secuencias de actividades y procesos de distinta índole, dado que son versátiles y sencillos. Son empleados a menudo en disciplinas como la programación, la informática, la economía, las finanzas, los procesos industriales e incluso la psicología cognitiva.

4. Manual de funciones

El manual de funciones es un instrumento de administración de personal, que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la institución y la base que sustenta a la capacitación y la evaluación del desempeño. Es un elemento técnico donde se justifica la existencia, creación, eliminación de los cargos.

4.1 Importancia manual de funciones

- Facilita el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.
- Determina las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

4.2 Aspectos para desarrollar un manual de funciones:

- 1 Definir la estructura organizacional de la empresa.
- 2 Definir la denominación y número de cargos que conformaran la estructura.
- 3 Asignar a cada cargo las funciones que les corresponden.
- 4 Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas.
- 5 Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos.
- 6 Aprobar y divulgar el manual de la empresa

4.3 Contenido del manual de funciones

- 1 El manual de funciones compila las descripciones de puestos de trabajo producto del análisis de puestos de trabajo. Usualmente estas descripciones adoptan la forma de fichas.
- 2 descriptivas del puesto.
- 3 Una ficha de descripción de puestos es un documento formal donde se reflejan los resultados del análisis de puestos realizado previamente.
- 4 El registro se efectúa ordenadamente y en impreso normalizado. Así, se facilita el conocimiento y la comprensión de los puestos analizados.

5 Organización

Según Chiavenato,(2007), menciona que es “un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización solo existe cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse.
2. Están dispuestas a actuar conjuntamente.
3. Desean obtener un objetivo en común”.

5.1 Propósito de una estructura organizacional

Es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles.

5.2 Filosofía organizacional

Freeman, (1996), dice que “la filosofía organizacional es uno de los elementos principales para el perfecto y exitoso funcionamiento de una organización, ente económico, fundación, etc.; esto conlleva a una distinción, reconocimiento y competitividad en el área o sector que se desempeñe”.

También llamada cultura organizacional, tiene como objetivo cumplir una serie de reglas y normas con el fin de una eficaz producción y proyección, haciendo que sus miembros se sientan parte de la organización a la que pertenecen, es decir, se comprometan con su labor u objetivo, lo cual conduce por los mismos valores, creencias y lenguajes.

Adicionalmente, como antes mencionado la componen un sin número de valores y cualidades las cuales son los factores más relevantes, como lo son el respeto, la honestidad, la solidaridad, el trabajo en equipo, la comprensión, la tolerancia, la unión, la exigencia, entre otros.

Relación del área de Recursos Humanos con el resto de áreas dentro de la organización: Recursos humanos se vincula con el resto de áreas de la organización desde el punto de vista operativo y táctico para garantizar el cumplimiento de los planes estratégicos expresados por la Gerencia General. Esto es sumamente importante para alcanzar la sinergia de dicha organización lo cual le permite adaptarse a los cambios en el entorno y mantener un equilibrio dinámico para el logro de su misión y visión.

5.2.1 Visión

Según Freeman, (1996), se refiere a “una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista donde su función sea guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo”.

- Debe ser retadora: La visión debe provocar un desafío en el colectivo donde todos se vean incluidos y hagan el esfuerzo necesario para lograr una situación que se considera deseada o favorable en un determinado plazo de tiempo. El reto impulsa a la gente a derrumbar barreras, a construir futuro, a organizar ideas, a ser proactivo, a desarrollar identidades y talento corporativo. En fin, el reto constituye el motor que alimenta y alinea la energía y el espíritu de la gente para desafiar la realidad y crear nuevas situaciones en el colectivo.

- Debe ser creíble: La visión es un estado ideal, la cual debe ser lo suficientemente convincente, verosímil y aglutinadora para que la gente dirija todos sus esfuerzos en lograrla.
- Debe ser compartida: Todos los miembros de la organización deben conocer la intencionalidad y potencia de la visión para que exista un compromiso sincero de parte de cada uno en realizar los esfuerzos necesarios hasta hacer realidad el deseo.
- Debe ser posible: Cuando se piensa en la visión todo lo deseado tiene que ser factible de realizar, de lo contrario estaríamos en el campo de la utopía y del engaño.

5.2.2 Misión

Chiavenato, (2007), Se refiere a “un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.”

La misión de una empresa depende de la actividad que la organización realice, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone. Si se trata de una empresa, la misión dependerá del tipo de negocio del que se trate, de las necesidades de la población en ese momento dado y la situación del mercado. Para la construcción de la misión se debe incluir los siguientes elementos:

- a) ¿Qué necesidades se satisfacen? Las organizaciones generan bienes y/o servicios que son demandados por la sociedad y que al ser satisfechas plenamente generan un impacto en la calidad de vida de la gente.
- b) ¿Cómo se satisfacen? En este punto es indispensable evaluar los procesos que se llevan a cabo y las normas existentes para transformar los insumos en bienes y/o servicios generados por la organización (Red Institucional de Producción).
¿Qué procesos hace y debe hacer?, ¿Qué procesos no hace y debe hacer? y
¿Qué procesos hace y no debe hacer?
- c) ¿A quién se satisface? Se satisface necesidades que la ciudadanía demanda.

Pero hay que medir bajo qué condiciones de calidad, cantidad y oportunidad llegan los bienes y/o servicios a la ciudadanía.

5.2.3 Valores

Chiavenato, (2007), dice que “los valores constituyen el conjunto de creencias y normas que la organización va creando y arraigando en el recurso humano para mantener una relación de afinidad compartida en la búsqueda de un interés colectivo. Sirve de soporte al desarrollo de la cultura organizacional para indicar actitudes, conductas, identidades, retos, entre otras”.

Los valores organizacionales son elementos fundamentales para motivar, inspirar y crear conciencia a todo el personal sobre las responsabilidades o compromisos que tienen tanto individual como colectivo dentro de la organización y ésta con la sociedad.

Los valores son formulados de forma positiva, retadora, precisa, inspiradora de tal manera que cada quien se vea reflejada en ella y asuma con conciencia la responsabilidad que la organización le entrega para cumplir con la función establecida.

5.3 Organigrama

Según Chiavenato, (2007), un organigrama es “un documento que representa gráficamente la estructura formal de la empresa y permite ver las relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir donde lo realiza la dirección y establece la cadena de mando y delegaciones de autoridad”.

El uso de los organigramas surge de la necesidad de representar gráficamente al conjunto de personas, niveles de responsabilidad, departamentos y funciones, sus relaciones, canales de transferencia de órdenes y comunicaciones que aparecen en el funcionamiento de la empresa.

En el organigrama deben quedar perfectamente claro los siguientes aspectos:

- Los niveles de autoridad: la jerarquía.
- El flujo de autoridad y la delegación, la conexión entre los distintos niveles jerárquicos.
- Los puestos de trabajo, las personas que lo ocupan y las atribuciones que tienen asignadas.

- La división de las tareas entre los trabajadores.
- Los departamentos o agrupaciones de personas y puestos de trabajo.
- Los canales de comunicación.

En este caso utilizaremos el organigrama que se representan en forma de pirámide. En la cúspide de la pirámide se ubicarán los directivos de la empresa o cargos más altos y abajo estarán los trabajadores con menos poder de toma de decisiones.

5.3.1 Importancia del organigrama

Koontz, Wehrich y Cannice, (2012), opina que “a través del análisis periódico de los organigramas actualizados se puede detectar cuando el espacio de control de una unidad excede a su capacidad o nivel y en cualquiera de estos casos se recomienda la modificación de la estructura en sentido vertical u horizontal”.

A veces se crean unidades sin estudiar primero su ubicación y en el momento de actualizar los organigramas se descubren dobles líneas de mando y así poder evitar una relación de dependencia confusa.

Una vez que todos estos datos estén completos, los organigramas tienen que representar de manera gráfica o esquemática, cada uno de los distintos niveles de jerarquía y las relaciones que existen entre cada uno de ellos. La misión principal es únicamente ofrecer información rápida, fácil, sencilla de utilizar y comprender.

5.4 Fichas ocupacionales

En el caso de las especificaciones existe consenso entre los diferentes autores Dessler, (1994), define “la especificación del puesto como la lista de los requerimientos humanos del puesto, esto es, la educación, capacidad, personalidad, etc., necesaria otro producto de un análisis de puestos”.

Para Chiavenato, (1990), “las especificaciones del cargo constituyen una descripción detallada de los requisitos mentales y físicos necesarios que requiere el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el cargo, además de las responsabilidades y de las condiciones de trabajo que constituyen el hábitat del mismo”.

Las especificaciones son la integración de los principales aspectos cognitivos, afectivos, físicos y sociales. Se refieren a los requerimientos humanos de los cargos. Asimismo, también se producen transformaciones con respecto a las especificaciones, en lo que inciden las nuevas concepciones psicológicas sobre el estudio de la personalidad. Por eso aparecen los términos competencias y áreas claves de resultados las cuales reflejan esencialmente los objetivos precisados en términos de los resultados objetivos que debe alcanzar el trabajador en el desempeño de sus funciones.

A partir de la descripción del cargo, sobre la base de las características de las tareas, las principales acciones u operaciones, las condiciones de trabajo, riesgos y responsabilidades, se derivan las especificaciones del cargo, las cuales no van a ser más que la integración de los principales aspectos cognitivos, afectivos, físicos y sociales, visto a través de las principales formaciones y competencias necesarias para desempeñar con éxito un cargo u grupo de éstos.

Donde las especificaciones se precisan los criterios de selección para un determinado cargo u ocupación, y este es el punto de partida de la veracidad y credibilidad del proceso.

5.4.1 La ficha ocupacional tiene dos propósitos generales

- a) Está orientado a facilitar a las personas encargadas de esta tarea, identificar cuáles son los requerimientos de empleos y cargos que realmente necesitan o demanda las organizaciones de acuerdo con los retos y desarrollo del sector y el contexto.
- b) Lograr tener una definición clara de estos en términos de sus principales funciones, con la finalidad de poder realizar su análisis funcional y así lograr establecerlas normas y elementos de competencia, que den respuesta a las condiciones de vinculación, movilidad, flexibilidad, racionalidad.

5.4.2 Modelos de especificaciones del cargo

Existen diferentes modelos de especificaciones del trabajo (Sánchez, (1993)); señala entre “los aspectos que deben contener las especificaciones de cargos, son las siguientes:

- Denominación del puesto.
- Descripción del contenido a desempeñar: síntesis de las principales funciones a desempeñar.
- Cualidades requeridas para efectuar el trabajo: Requisitos intelectuales, actitudinales.
- Requisitos de personalidad.
- Requisitos de formación (titulación, idiomas).
- Requisitos profesionales (experiencia, especialización).
- Requisitos personales (edad, sexo)
- La posición jerárquica superior.
- El salario contractual mínimo.
- El plan de ascensos”.

Chiavenato, (2007), plantea “como principales requisitos que deben aparecer en las especificaciones los siguientes:

- Requisitos mentales: la instrucción esencial, la experiencia anterior esencial, la adaptabilidad al cargo, la iniciativa necesaria y las aptitudes necesarias.
- Requisitos físicos: el esfuerzo físico necesario, la concentración visual, la destreza y habilidad y la complejión física necesaria.
- Responsabilidad: la supervisión del personal, los materiales, herramientas, equipos, dinero, títulos, documentos, contactos internos y externos y las informaciones confidenciales.
- Condiciones de trabajo: el ambiente de trabajo, las condiciones y los riesgos”.

5.4.3 Los perfiles de los cargos

Freeman, (1996), dice que “existen distintas denominaciones, así como diferentes modelos de organizar las principales exigencias o requerimientos humanos, que constituirán el punto de partida objetivo para realizar dicho proceso”.

El trabajo de análisis, descripción y elaboración de las especificaciones de los cargos culmina en la elaboración de los perfiles, como resultado del estudio del trabajo.

Sánchez, (1993), plantea que “mientras la descripción de tareas describe el puesto en sus diversos aspectos y no tiene en cuenta, o sólo relativamente, a quien lo desempeña, el perfil profesiográfico tiene como fin evidenciar los requisitos profesionales necesarios para que el trabajo se realice bien, señalar las cualidades que debe poseer la persona que va a realizar el trabajo”.

Chiavenato,(1993), emplea “los términos ficha profesiográfica o ficha de especificaciones, definiéndola como: “un resumen del análisis profesiográfico. En sentido amplio, es un sinónimo del análisis del trabajo o análisis ocupacional. En un sentido más restringido, es la investigación de elementos componentes de un trabajo y su interacción, con el objetivo de determinar las condiciones necesarias para un desempeño adecuado”.

A partir de las especificaciones, las cuales pueden adoptar un carácter más explicativo, se confecciona el perfil del cargo, que no es más que la síntesis gráfica de las principales cualidades que debe poseer un trabajador en función de alcanzar el éxito en el mismo.

CAPITULO I DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



1.1 Introducción.

El área de recursos humanos diagnostica y mejora la función de su área para aportar servicios a la empresa. Crea un proceso que asegura que las estrategias se concreten. Contribuye a que el personal que integran la empresa apoye al logro de los objetivos por lo cual es una de las principales funciones por lo tanto se busca que tengan la información suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

La importancia del área de recursos humanos radica en que apoya a conseguir los objetivos estratégicos de la empresa y a mejorar su eficiencia y efectividad.

La organización interna de la Empresa, no tiene los elementos necesarios para que funcione con plena capacidad, pues la inadecuada estructuración del personal y de sus respectivos puestos, provocan la falta de coordinación en el momento de ejecutar las actividades.

Para el desarrollo de este diagnóstico se han utilizado diferentes instrumentos que permitieron conocer las tareas en los que están involucrados todos los colaboradores durante el desempeño de sus funciones diarias, utilizando información proporcionada por el propietario.

1.2 Objetivos del área de recursos humanos

1. Definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo para lograr una mejor coordinación en las actividades.
2. Evaluar el desempeño de los colaboradores, para medir el potencial humano en el desarrollo de sus tareas.
3. Detallar las políticas del desarrollo de recursos humanos.
4. Generar un buen clima laboral, para que los colaboradores estén más comprometidos con el puesto de trabajo.

1.3 Metodología:

En el estudio que se realizó se utilizó como herramienta principal la observación para extraer información en la realización del diagnóstico y posteriormente se analizarán los resultados con el fin de obtener conclusiones acertadas.

1.4 Descripción de fuentes de información

Las fuentes primarias que se utilizaron en el desarrollo de la investigación para obtener información de los procesos que se ejecutan en esta organización son:

1. Encuestas a todo el personal de la empresa COPY SERVI con el propósito principal de suministrar información sobre las tendencias de los procedimientos y funciones que se ejercen en la organización. Lo anterior, contribuye a mejorar los procedimientos y funciones ya estudiados
2. Observación directa a los trabajadores en la realización de sus funciones.
3. Se entrevistó al gerente general (dueño de la empresa) (ver anexo 2).

Las fuentes secundarias

- Contratos en los cuales no están evidenciados en su totalidad las funciones que debe desempeñar el trabajador de acuerdo al área a la que pertenece.

1.5 Instrumentos para la recopilación de información

Los instrumentos sintetizaron la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por tanto, en este caso se han utilizado los siguientes:

❖ **Observación directa:**

Consistió en visualizar de forma sistemática los hechos, fenómenos o situaciones en función de los objetivos de la investigación. Para respaldar esta información se dio uso de cuaderno de notas.

❖ **Entrevista:**

Se utilizó para ser aplicada al gerente y conocer las fortalezas y debilidades de la empresa COPY SERVI.

❖ **Encuestas:**

Se aplicó a los trabajadores de la empresa quienes son considerados claves en este proceso de investigación, para su ejecución se realizó una guía de preguntas.

a. Procedimiento para la recolección de la información

El procedimiento de recolección de información se realizó de manera descriptiva:

- **Observación directa:**

1. Determinar y definir que se va a observar en la empresa.
2. Estimar el tiempo necesario de observación.
3. Obtener la autorización del dueño para llevar a cabo la observación.
4. Explicar a las personas que van a ser observadas lo que se va hacer y las razones para ello.

- **Entrevista:**

1. Determinamos la posición que ocupa de la organización el futuro entrevistado, sus responsabilidades básicas, actividades, etc.
2. Preparo las preguntas que van a plantearse, y los documentos necesarios.
3. Se fijo un límite de tiempo y preparar la agenda para la entrevista.

4. Se eligió un lugar donde se puede conducir la entrevista con la mayor comodidad.
5. Se cito con la debida anticipación al personal.

- **Encuestas:**

1. Establecimientos de objetivos de la empresa.
2. Diseñamos el cuestionario.
3. Identificamos la información recolectada.
4. Contabilización y procesamiento de la información requerida.
 - b. Análisis de la información.
 - c. Tipo de análisis que se realizó a la información.

El modelo de análisis a seguido constará de lo siguiente:

1. Verificar que los datos obtenidos sean los verdaderos.
2. Identificación de las causas principales:
 - Desarrollar planes para reunir datos.
 - Generar teorías sobre las causas principales.
 - Diseño de soluciones.

1.6 Perfil de la organización “Situación actual”.

La empresa COPY SERVI fue fundada en el año 2006 por su propietario Bojorge Balmaceda, la iniciativa comenzó cuando él trabajaba en una empresa dedicada al servicio técnico y venta de fotocopiadora, por medio de la observación directa determinó que es un mercado factible, cabe destacar que desde su fundación la empresa se ha mantenido operando.

En sus inicios la empresa se enfrentó a diversos problemas tales como:

- Creación de la bolsa de clientes para ofrecerles el servicio.
- Implementación de mecanismos y estrategias de ventas para lograr que el servicio fuese adquirido.

- Contratación de trabajadores calificados.
- Búsqueda de proveedores que brindasen los equipos al mejor precio y con calidad.
- Obtención de financiamiento en el banco para obtener y surtir más equipos.
- Ampliación del catálogo.

Copy servi se vio afectada en diferentes aspectos organizacionales siendo el principal, el descontrol en la realización de las actividades que se realizaban a diario, esto se dio por los siguientes factores:

- Desconocimiento de fichas ocupacionales.
- Ausencia de estructura organizativa
- Carencia de una misión y visión de la empresa.

Desde su fundación no existe un manual de procedimientos y funciones los procedimientos y funciones para el control y desarrollo del departamento de recursos humanos, al surgir la necesidad de la realización de una propuesta de un Manual de Procedimientos que contribuya a la efectividad de las operaciones se ha decidido elaborarlo.

1.7 Filosofía organizacional:

La filosofía organizacional ayuda al desarrollo de una empresa y la visión de cada trabajador, esto va de la mano con la planeación ya que nos da a descubrir lo que queremos y hacia dónde queremos llegar.

La empresa no posee una filosofía organizacional definida como la misión, visión y valores requeridos, para que todos los miembros de la organización alcancen los objetivos y metas que se planteen es decir desconocen las líneas de acción que se llevaran a cabo.

Según la entrevista realizada al gerente se constató que no tienen bien documentado de manera estratégica la misión y visión, la tienen definida de la siguiente manera:

Misión:

Copy Servi cuenta con la siguiente misión:

“Estamos comprometidos, a cumplir con la satisfacción de nuestros clientes”.

La misión de una empresa depende de la actividad que la organización realice, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone. En el cual la misión debe expresar lo que hace la empresa, quiénes son y a quién sirven.

Se utilizó el siguiente cuestionario para evaluar la misión y si cuenta con los suficientes argumentos.

Tabla N° 2

Análisis de la misión

¿Quiénes somos?	<i>No cumple</i>
¿Qué necesidades se satisfacen?	<i>No tiene definido cuales son las necesidades que se satisfacen</i>
¿Cómo se satisfacen?	<i>No cumple</i>
¿A quién se satisface?	<i>Los clientes</i>
¿Dónde lo hacemos?	<i>Servicio al cliente</i>
¿Por qué lo hacemos?	<i>No está definido el porqué de sus actividades</i>
¿Para quién trabajamos?	<i>Los clientes</i>

Al realizar el análisis correspondiente a la misión de la empresa se constata que esta no cumple con todas las preguntas previamente establecidas.

Visión:

La visión de una empresa describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además cómo planea conseguir sus metas.

A continuación, se presenta la visión actual:

“Somos una empresa comprometida al servicio, brindando comodidad a las empresas con equipos de calidad, garantizando un trabajo satisfactorio”.

Tabla N°3

Análisis de la visión

¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?	<i>No cumple</i>
¿Cómo seremos en el futuro?	<i>No tiene definido sus objetivos a largo plazo</i>
¿Qué haremos en el futuro?	<i>Garantizar un trabajo satisfactorio</i>
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	<i>Brindar comodidad a las empresas con equipos de calidad</i>

Constatada la información por el gerente observamos que no cuentan con una clara definición de misión y visión.

La misión, visión y los valores de una empresa constituyen los elementos que la identifican, puesto que los valores indican los propósitos que definen la misión y visión y estas le dan la razón de por qué y para qué existe.

Valores:

Se refiere a las cualidades, virtudes y principios que emplea la empresa para conservar un ambiente pacífico, agradable, respetuoso y eficaz.

De esta manera, comprenden un elemento clave al perseguir un objetivo. Sin embargo, si no se estructura la forma en que se utilizan, pueden llegar a perjudicar el ambiente.

Actualmente COPY SERVI posee los siguientes valores:

- Calidad: con un equipo consolidado y profesional.
- Trabajo en equipo: trabajamos bajo un clima de confianza y respeto mutuo.
- Integridad: Actuar de acuerdo a las ideas que siempre ha manifestado.
- Respeto a los demás.

1.8 Políticas

En COPY SERVI no existe un reglamento de políticas establecidos para alcanzar los objetivos de la empresa, lo cual afecta la productividad y la coordinación de las áreas con el personal a cargo.

De manera verbal se conoce que dentro de las políticas tienen:

- Utilizar uniforme con el logo de la empresa en el cual utilizan colores diferentes de lunes a viernes.
- El horario de trabajo es de 8:00 am a 5:00 pm.
- Pago de horas extras.
- Pago de prestaciones sociales.
- Reembolso de viáticos de transporte y alimentación.
- No se permite la entrada después de las 8:10 am.
- No se permite utilizar el uniforme de trabajo fuera de la jornada laboral como bares, discotecas.

1.9 Estructura organizacional

La empresa cuenta con una estructura organizacional no actualizada y tampoco posee fichas ocupacionales, laboran de manera práctica ocasionando:

1. Desconocimiento de las funciones en los diferentes puestos de trabajos lo que dificulta la coordinación y el aprovechamiento eficiente de los recursos de la empresa.

2. Duplicidad de tareas en el personal debido al desconocimiento de sus actividades y responsabilidades.

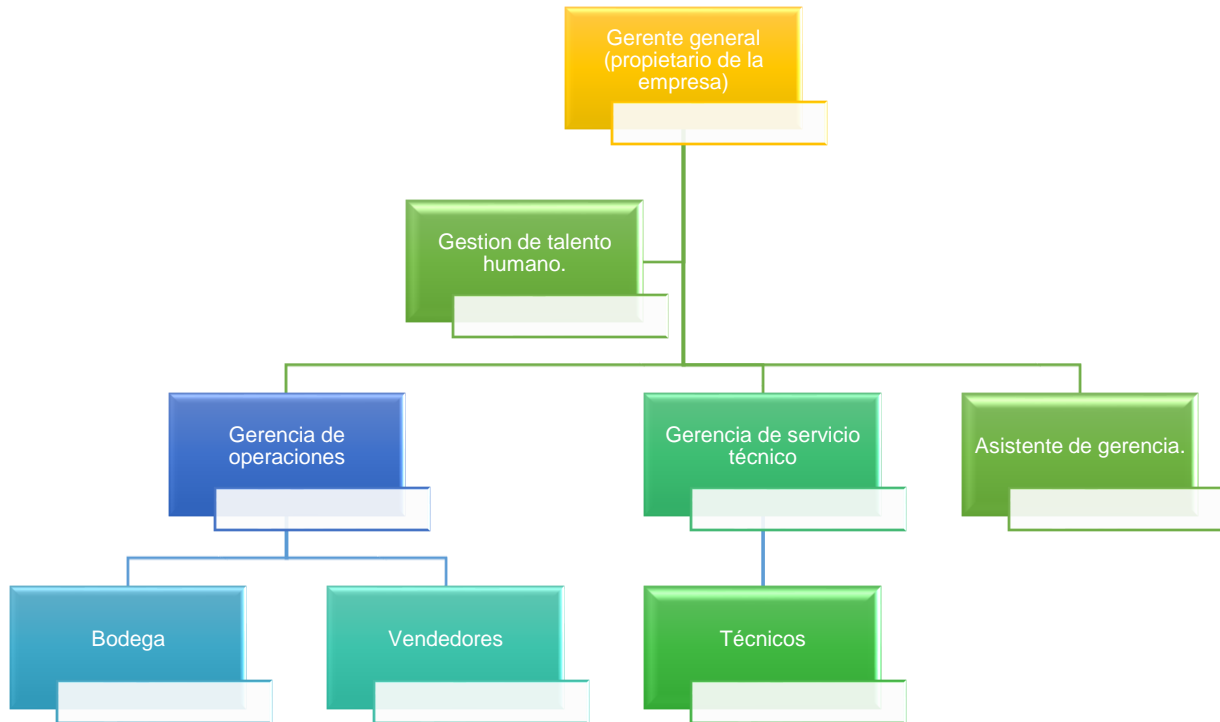
1.10 Organigrama actual de las áreas

Desde su fundación la empresa en estudio ha venido realizando actividades de forma empírica, como la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) esta no le da importancia a la planeación estratégica, perdiendo la oportunidad de ser más competitiva en el entorno que labora.

El gerente propietario está involucrado en todas las áreas de la organización por lo tanto la autoridad se encuentra centralizada, no mostrando de forma clara, objetiva y directa, su estructura jerárquica.

Se observó el siguiente organigrama según los puestos de trabajos que laboran en la empresa. Véase figura 4 organigrama de Copy Servi.

Figura N.º 4, " Organigrama de Copy Servi"



1.11 Proceso para la selección de personal

El proceso de selección se hace por medio de recomendaciones del personal, se reciben las hojas de vida y se seleccionan los que se encuentren mejor calificados para las entrevistas.

Se selecciona a la persona más adecuada para el puesto, una vez realizado se pone a prueba por tres meses evaluando su eficiencia y si logra cumplir con lo establecido se le contrata de manera inmediata.

Para COPY SERVI, lo más importante es que el personal sea honesto, trabajador, proactivo.

1.12 Contratos laborales

La empresa realiza contratos, estableciendo la relación laboral entre ambas partes, el cual se dispone a cumplir con las obligaciones de ley y define los deberes y derechos tanto del empleador como del empleado.

1.13 Control de entradas y salidas del personal

Para el control de entradas y salidas la empresa cuenta con reloj digital en el cual se registra la huella, para determinar si el personal cumplió con la jornada laboral el cual está vinculado con la planilla y así determinar si su pago es completo o se le debe deducir y en caso de las llegadas tarde realizar los llamados de atención.

1.14 Incentivos y motivaciones

La motivación a diario es que el clima laboral es cálido ya que trabajan en equipo, se les ofrece un salario básico el cual es pagado de manera quincenal, los vendedores deben cumplir metas para mejorar sus ganancias.

La empresa COPY SERVI está comprometida con el trabajador con sus pagos puntuales y justos, también con sus prestaciones a la ley nicaragüense, como: seguro social, aguinaldo, vacaciones, indemnización, y días feriados.

Se les motiva con bonificación a los técnicos que cumplan con la habilitación de máquinas de impresión, pero en este caso solo a los que se encuentren en oficina.

1.15 Planilla del personal:

Copy Servi elabora la planilla de manera quincenal en el cual se reflejan los ingresos (salario y bonos) y los egresos (INSS e IR) de cada trabajador, dando como resultado el salario neto el cual se les entrega en efectivo.

Figura N. ° 4 El formato utilizado para la planilla es:



COPY SERVI

Teléfono: 22686760 - 22640024

RUC 0012405730037V

Managua de los señaforos de la antigua Pepsi 1C al sur, 1C abajo.

**NÓMINA DE PAGO
CORRESPONDIENTE A:**

NOMBRES	CARGO	Días laborados	Comisiones	Bonos	SALARIO	TOTAL INGRESOS	INSS LABORAL	IR	TOTAL DEDUCCION	NETO A RECIBIR	VACACIONES	ACUMALDO	INDEMNIZACIÓN	INSS PATRONAL	INATEC

Elaborado

Revisado

Autorizado

CAPITULO II MANUAL DE FUNCIONES



2.1 Introducción.

El propósito fundamental del manual de funciones del conocimiento de los miembros que componen la estructura organizativa de la empresa COPY SERVI, los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias de las actividades laborales

El presente manual de funciones está compuesto por 15 cargos, gerente general, gestión de talento humano, gerente de operaciones, administración, contabilidad, ventas, jefe de taller, técnicos, control de calidad, limpieza, seguridad, contador, auxiliar, vendedores, atención al cliente.

El departamento de recursos humanos es el encargado y por ende le corresponderá facilitar a los trabajadores la descripción de sus puestos de trabajo a través de las fichas ocupacionales según el cargo que estos ocupen y deberá manejar el manual de funciones de acorde a las necesidades que presente la empresa de manera que ayude a la contratación de personal.

El manual de procedimiento y funciones propuesto para la empresa COPY SERVI en el departamento de recursos humanos, se estructura de la siguiente manera:

- Misión
- Visión
- Valores
- Estructura propuesta del organigrama
- Descripción de los puestos de trabajo
- Fichas ocupacionales
- Alcance



Equipos de Impresión

MANUAL DE FUNCIONES

Código

A partir del

Versión 1.0

Página:

CAMBIO NUMERO	FECHA DE			CAMBIO REALIZADO	PAG	NOMBRE DEL RESPONSIBLE DEL CAMBIO
	CAMBIO					
	DIA	MES	AÑO			
1	27	10	2021	Versión original. Datos recopilados		Kelly Aguirre Jerry Cano
2	28	02	2022	Revisión general del manual de funciones, definición de los puestos de trabajo y adecuarlos según el perfil del personal.		Kelly Aguirre Jerry Cano

2.1.1 Misión propuesta:

Somos una empresa comprometida a satisfacer las necesidades del cliente, garantizándole un excelente servicio técnico y equipos de impresión con alta calidad y al mejor precio del mercado.

2.1.2 Visión propuesta:

Ser una empresa altamente competitiva, brindando lo último en tecnología de máquinas de impresión para ofrecer la mejor calidad garantizando la solidez de la empresa y el bienestar de quienes la integran.

2.1.3 Valores:

- Calidad: con un equipo consolidado y profesional.
- Trabajo en equipo: trabajamos bajo un clima de confianza y respeto mutuo. Copy Servi se debe a sus clientes y colaboradores quienes hacen posible que la misma funcione con normalidad, adoptar el trabajo en equipo como un valor empresarial garantizará un clima organizacional óptimo para alcanzar mejores resultados.
- Integridad: los colaboradores deben actuar en beneficio de la Empresa. Es decir, la integridad laboral es el cumulo de valores como lo son:
 - El respeto.
 - La honestidad.
 - La responsabilidad.
- Respeto: El respeto es un valor fundamental que define la dinámica de las relaciones en Copy Servi, teniendo en cuenta la opinión crítica de los clientes y demás integrantes del entorno empresarial.

2.1.4 Políticas para selección de personal

La selección de la persona que ocupará una vacante, se llevará a cabo por medio de diferentes actividades que permitan elegir al candidato para la posición a contratar. Este proceso incluirá revisión de currículum para determinar si cumplen con el perfil, entrevistas, evaluaciones, verificación de referencias laborales.

Las pruebas podrán ser realizadas durante la entrevista con el jefe de recursos humanos y jefe de área quien evaluará los conocimientos necesarios para ocupar la posición, así como la experiencia del candidato.

Contratación

La contratación del personal la hará por medio del jefe de recursos humanos, a través del respectivo contrato de prestación de servicio (ver anexo 3). El monto de la remuneración del puesto de trabajo establecido en el documento de solicitud de selección y contratación de personal y se considera como el máximo a pagar, sin embargo, podrán establecerse categorías con el propósito de:

- a) generar ahorros para la empresa,
- b) incentivar el desarrollo del personal en los puestos de trabajo, y
- c) premiar el buen desempeño del trabajador por medio de aumentos de salario.

Se podrá contratar a una persona que no llene el 100% de los requisitos de estudios solicitados, siempre y cuando tenga experiencia para el desempeño eficiente del puesto.

Todo ex empleado de la empresa podrá ser recontratado, siempre y cuando sus evaluaciones del desempeño hayan sido de muy bueno a excelente.

Inducción del personal

Toda persona contratada debe recibir la inducción a efecto de familiarizarla con la entidad, con las funciones, políticas, atribuciones del cargo y el personal con quien va a relacionarse.

La inducción contempla el proceso de orientación donde se realiza la presentación de la empresa, del puesto de trabajo tanto físico como funcional y el equipo de trabajo con el que se relacionará, así como el acompañamiento de mentores o tutores que serán asignados por el jefe inmediato.

Período de prueba.

Se establece un período de prueba que corresponde a los primeros tres meses de trabajo, como empleado de COPY SERVI, el cual servirá para comprobar el desempeño del empleado en el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado.

En el caso del empleado, este período le permite conocer las condiciones en las que va a desarrollar su trabajo.

Será responsabilidad del jefe inmediato brindar a Recursos humanos, notificación cuando exista insatisfacción de las labores desempeñadas por el nuevo empleado, con el fin de dar por terminado el contrato sin responsabilidad para ninguna de las partes.

Formación y/o capacitación

COPY SERVI brindará formación y/o capacitación al personal, para promover la actualización y el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, o en la aplicación de una nueva tecnología, previniendo disminuir riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las competencias del colaborador.

La formación y/o capacitación servirá además para crear un clima de mejora de la calidad y Satisfacción entre los funcionarios y empleados, fomentando una actitud positiva hacia su trabajo minimizando esfuerzos y estimulando el espíritu de trabajo en equipo.

Remuneración

La remuneración es uno de los elementos que permite a COPY SERVI atraer y retener el recurso humano que necesita, así como satisfacer sus necesidades económicas. El salario se establece según el salario mínimo del rubro de servicios de la Republica de Nicaragua. Se establece que el pago es en efectivo, de manera que se entrega los 15 y 30 de cada mes.

Promociones e incrementos salariales

Las promociones o incrementos de salario se deben realizar de acuerdo a lo siguientes factores:

- a. Tener un mínimo de seis meses en el puesto de trabajo;
- b. No haber sido sujetos de amonestaciones escritas durante los seis meses últimos a la propuesta de promoción o incremento, ni tener más de 2 meses de ausencias justificadas durante dicho período:
- c. Para el caso de promociones del personal, debe cumplir con el perfil del puesto al cual se desea promover y haber sido evaluado por el jefe del área donde será promovido.

Asistencia del personal

El área de Recursos Humanos se encargará de dar cumplimiento a las disposiciones legales en material de asistencia y permisos, y cada jefe deberá verificar la permanencia de los empleados subordinados en su lugar de trabajo.

Al personal se les concederán diez minutos de tolerancia diarios después de la hora oficial de entrada, sin aplicar descuento, con un máximo de veinte minutos mensuales. Si el personal llega después de las 8:10 am, no se le permite la entrada descontándole el día completo de trabajo por impuntualidad.

El horario de trabajo es de 8:00 am a 5:00 pm, a excepción que la actividad laboral necesite de mayor tiempo en el cual se procede a pagarse horas extras según lo establece el código laboral de la república de Nicaragua.

Horas extras

Se entenderá por trabajo extraordinario, aquel que se realice fuera de las horas hábiles y durante las cuales el personal de Copy Servi, por cualquiera de los sistemas de pago, desarrollen actividades específicas de interés de la empresa, encomendadas por el jefe inmediato.

El trabajo en horas extraordinarias se realizará cuando circunstancias imprevistas, especiales o necesarias así lo exijan, previa autorización del jefe inmediato fuera de su horario laboral.

Cada hora extra laborada se paga al doble de la hora regular de trabajo y estas son pagadas en su quincena de acuerdo a la cantidad de horas realizadas.

Renuncia

Todo empleado que tome la decisión de retirarse de la Institución, debe presentar su carta de renuncia como mínimo 15 días antes de la fecha de su retiro. Antes de su retiro de la empresa, debe hacer entrega de su cargo y los bienes que la empresa le haya asignado en función de su cargo, a su jefe inmediato superior, en presencia del Encargado de Activo Fijo o quien tenga asignada esta función.

Beneficios adicionales

COPY SERVI proporcionará uniformes al personal, con el propósito de mantener una buena imagen de la empresa y asegurar la buena presentación de los empleados en el cumplimiento de sus funciones.

El uso del uniforme de la empresa es obligatorio durante la jornada laboral y fuera de ella, cuando se encuentre en misiones de trabajo. Copy Servi pagará el 60% del costo del uniforme y el 40% lo pagará el personal, siendo responsabilidad del colaborador asegurar una presentación óptima de su uniforme.

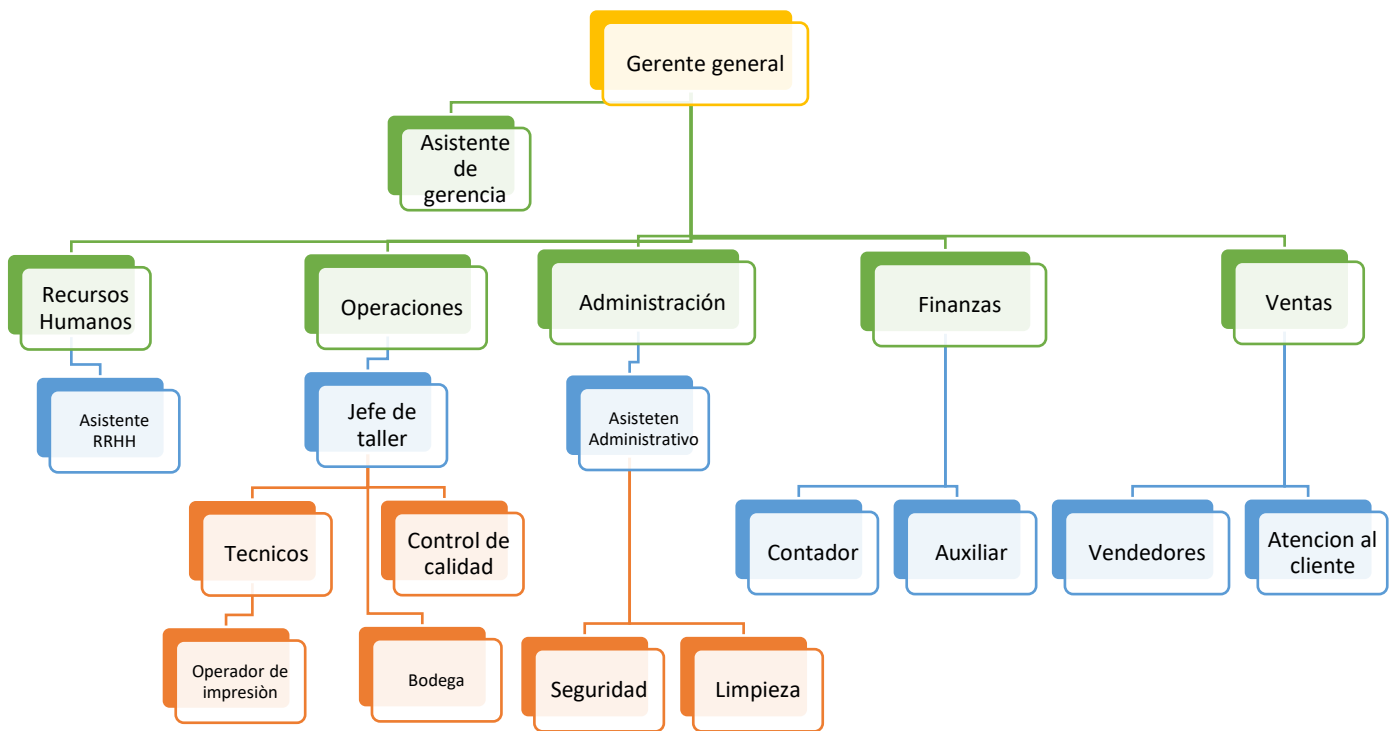
El color de las camisas variada por día de lunes a viernes y sábado libre.

Se prohíbe utilizar el uniforme para realizar actividades fuera del horario laboral que dañen la imagen de la empresa como asistir a bares para consumo de bebidas alcohólicas.

2.2 Organigrama propuesto

A continuación, se presenta la propuesta organizacional para COPY SERVI ver figura n°5. La base para la elaboración de este organigrama propuesto, les sirve de guía para mejorar sus gestiones administrativas en general, apoyado en una buena gestión de recursos humanos.

Figura N.º 5 “Organigrama propuesto”.



Fuente: Elaboración propia.

La estructura del organigrama presentada en esta propuesta sigue un modelo general el cual contiene información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

Obteniendo bien definidos los niveles organizacionales y nombrados de forma correcta cada uno de los cargos, concretando con anterioridad las subordinaciones de cada nivel se elabora la estructura que servirá como base para la elaboración de las fichas ocupacionales.

2.2.1 Metodología manual de funciones

A continuación, se presenta el formato a utilizar para, la ficha ocupacional el cual facilitará el proceso de reclutamiento del personal, por lo cual identifican las necesidades de capacitación y desarrollo que sirven como base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos, precisa las funciones encomendadas a cada cargo para deslindar responsabilidades.

2.2.2 Formato de fichas ocupacional:

FICHA OCUPACIONAL DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

CARGO: Nombre específico del Cargo

POSICION: El departamento donde está ubicado el cargo según el organigrama

HORARIO: Jornada de trabajo

JEFE INMEDIATO: Cargo superior inmediato al cargo que se está detallando

UBICACIÓN FISICA: Instalación del área de trabajo externa o interna

RELACIONES: Relaciones con otros departamentos.

DESCRIPCION DEL CARGO: Especificaciones del cargo

FUNCIONES: Actividades a realizar.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

Educación: Nivel requerido para ejercer el Cargo.

Experiencia Laboral: Experiencia en termino de años requerida para optar al cargo

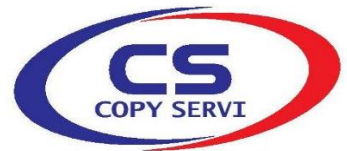
Habilidades: Habilidades propias que requiero el cargo para su buen desempeño

2.2.3 Manual de funciones.

Para elaboración del manual de funciones se realizaron visitas a COPY SERVI para las entrevistas a los trabajadores (ver anexo 1) y verificar la información brindada por el propietario, a continuación, se presenta el manual de funciones propuesto y las fichas ocupacionales por cargo:

- ❖ *Recursos Humano*
 - *Asistente Recursos Humanos*
- ❖ *Gerente general*
 - *Asistente de Gerencia general.*
 - *Operaciones*
 - *Jefe de taller*
 - *Técnicos*
 - *Control de calidad*
 - *Operador de impresiones*
 - *Bodega*
 - *Administración*
 - *Asistente Administrativo*
 - *Limpieza*
 - *Seguridad*
 - *Finanzas*
 - *Contador*
 - *Auxiliar*
 - *Ventas*
 - *Vendedores*
 - *Atención al cliente*

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Gerente de Recursos humanos

POSICION: Área de recursos humanos

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Operaciones , Administradores, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO :Planear y determinar las necesidades de recursos humanos en la empresa, en forma permanente elaborar y actualizar diagnosticos que permitan determinar cualitativa y cuantitativamente las carasteristicas del personal requerido.

FUNCIONES

- Diseñar e implantar la estrategia de RRHH teniendo en cuenta los valores y necesidades de la compañía.
- Diseñar y/o implementar las políticas y procedimientos de las diferentes áreas de los Recursos Humanos.
- Definir y ejecutar el presupuesto del área de Recursos Humanos de una empresa.
- Gestionar los equipos y personas correspondientes a cada área de su departamento. Dirigir y coordinar los departamentos y velar por el buen funcionamiento de su área y por la calidad del servicio también se engloba en este punto.
- Elaborar planilla de pago de colaboradores.
- Evaluacion de desempeño de colaboradores.
- Elaborar contrato de trabajo.
- Realizar proceso de despido en caso de ser necesario.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Administración, Psicología, ingeniería industrial o carreras afines
- Manejo de programas contables
- Manejo de Excel avanzado

Experiencia:

- Mínima de tres (3) años como responsable de recursos humanos

Habilidades:

- Responsable,Integro,Honesto.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Asistente de Recursos humanos

POSICION: Área de recursos humanos

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente de recursos humanos

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Operaciones , Administradores, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Seleccionar y vincular al personal necesario para el buen funcionamiento de las areas centrales de la empresa, estableciendo los sistemas de capacitacion y evaluacion de conocimientos y experiencias para lograr la mejor selección entre los aspirantes y ubicar a la persona idonea en el puesto adecuado.

FUNCIONES:

1. Apoya en procesos de reclutamiento. Brinda apoyo en diferentes etapas del proceso de reclutamiento. Si bien no es la persona que realiza la entrevista, se encarga de otras actividades que permiten que el proceso se lleve a cabo, como contactar a los postulantes seleccionados, redactar los perfiles de plazas a contratar, etc.
2. Asiste durante procesos de contratación. Apoya a lo largo del proceso de contratación, principalmente en actividades de carácter administrativo, como llevar el registro de postulantes, organizar las rondas de entrevistas, consolidar las actas de selección de personal, etc.
3. Elabora informes. Este profesional se encarga de elaborar diversos informes que la unidad debe presentar, como el consolidado de hojas de tiempo del personal, actas de procesos de selección, memorándums para la contratación de consultorías, etc.
4. Mantiene al día el archivo del personal. Entre sus principales funciones suele destacarse la de mantener ordenado y al día el archivo del personal, como expedientes, procesos de selección, contratos, etc.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Administración, Psicología, ingeniería industrial o carreras afines
- Manejo de programas contables
- Manejo office

Experiencia:

- Mínima de tres (3) años como responsable de recursos humanos

Habilidades:

- Responsable, Integro, Honesto.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Gerencia general

POSICION: Área administrativa

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Propietario COPY SERVI

UBICACIÓN FÍSICA: Interna

RELACIONES: Administracion, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Planificar , dirigir ,coordinar,evaluar y ejecutar las actividades empresariales para garantizar una eficiente administracion y lograr la meta propuesta en el corto y mediano plazo.

FUNCIONES :

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación: Lic. Administrador de empresas, ingeniero industrial, economía o carreras afines.

Manejo de programas financieros.

Dominio de Excel y construcción de bases de datos

Experiencia: mínima de cinco (5) años en el área administrativa y de operaciones, de preferencia en empresas de servicios.

Habilidades: Capacidad de negociación, trabajo en equipo, creatividad, innovador, capacidad de análisis y solución de problemas, buen manejo de relaciones públicas, atención, pro activo, efectivo.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Asistente de gerencia general

POSICION: Área administrativa

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Apoyar en todos los procesos administrativos y secretariales que garanticen eficientemente el desarrollo de la operación de las Gerencias.

FUNCIONES :

- Llevar el control de la agenda de la Gerencia. .
- Contestar y canalizar las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia.
- Organizar y controlar el archivo físico y computacional de la Gerencia.
- Tramitar y realizar el pago por servicios contratados (compras y capacitación).
- Solicitar y comprobar los gastos por viáticos de toda la Gerencia.
- Proporcionar información a otras Gerencias y Jefaturas en Oficinas de Apoyo.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación: Bachillerato técnico en administración, contabilidad, computación.

- Buena redacción y ortografía
- Dominio del paquete de office
- Experiencia: 1 año como asistente administrativo.

Habilidades:

- Establecer relaciones interpersonales positivas con las personas que trata.
- Amabilidad y disposición para atender a personas o usuarios.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Atender tareas múltiples.
- Organización y planeación.
- Aprendizaje y habilidad para simplificar procesos.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Gerente de operaciones

POSICION: Operaciones

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna.

RELACIONES: Administracion, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Dirigir, planear, organizar, y controlar todas las actividades productivas cuidando que se realicen con el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros, velando por obtener los máximos beneficios con la mejor calidad posible.

FUNCIONES:

- Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable
- Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa
- Control de inventario.
- Formular objetivos estratégicos y operativos
- Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad
- Gestionar presupuestos y provisiones
- Contratar, formar y supervisar personal.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo y publicidad, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.

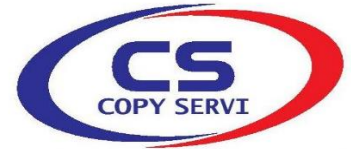
Experiencia:

- Mínimo de cinco (5) años, como gerente de operaciones o en un puesto similar.
- Efectividad organizativa y gestión de operaciones
- Elaboración de presupuestos y provisiones
- Excelentes capacidades comunicativas
- Habilidad para el liderazgo
- Manejo de las TIC (tecnología de la información y comunicación).

Habilidades:

- Flexibilidad y capacidad de adaptación
- Proactividad y liderazgo.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Jefe de taller

POSICION: Operaciones

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente de operaciones

UBICACIÓN FISICA: Externa

RELACIONES: Administracion, Gerencia, Finanzas

DESCRIPCION DEL CARGO: Proporcionar las actividades de reparación a los equipos de impresión, asegurando que los servicios se realicen conforme a los requerimientos específicos de la orden de servicio.

FUNCIONES :

- Reclutar y contratar técnicos calificados en servicios y a su vez asistir a los técnicos en sus tareas, proveyéndoles apoyo técnico cuando lo necesite.
- Conversar con clientes o asesores de servicios para obtener información sobre los problemas de las maquinas, sobre el trabajo que se llevara a cabo y necesidades de reparaciones futuras.
- Asignar las tareas a los técnicos.
- Monitorear rendimiento y productividad de los técnicos.
- Llevar un control por unidad como expediente histórico.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Bachiller
- Técnico en electrónica
- Manejo del paquete de office
- Habilidades matemáticas

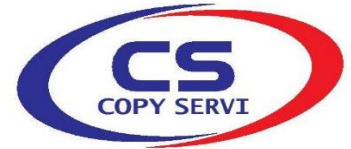
Experiencia:

- Mínima de cinco (5) año como técnico.

Habilidades:

- Desarrollo del Equipo
- Iniciativa y ejecutividad
- Orden, disciplina y método
- Comunicación.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Control de calidad

POSICION: Gestion de calidad

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Jefe de taller

UBICACIÓN FISICA: Externa

RELACIONES: Administracion, Gerencia.

DESCRIPCION DEL CARGO : El técnico en control de calidad es la persona responsable de hacer cumplir con todos los procedimientos del sistema de calidad, y garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares de calidad.

FUNCIONES:

Revisar la solicitud de servicios.

- Evaluación de la fallas en equipos de imprenta.
- Realizar seguimiento a los trabajos entregados al jefe inmediato como apoyo a la gestión de los procesos
- Analizar y verificar la información derivada de las tareas asignadas proponiendo acciones de mejora al jefe inmediato, cuando sea pertinente.
- Garantizar el buen funcionamiento de las máquinas de imprenta.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Ingeniero de sistemas o carreras a fines.
- Bachiller.
- Técnico en electrónica.
- Manejo del paquete de office.

Experiencia:

- Mínimo de cuatro (4) años como técnico.
- Habilidades:
- Trabajo en equipo
- Orientación a los resultados
- Responsable.
- Seguir procedimientos

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Responsable de bodega

POSICION: Operaciones

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Jefe de taller

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Gerencia, Contabilidad.

DESCRIPCION DEL CARGO: Entregar un servicio profesional en la entrega y despacho de materiales para las obras. Asegurando la continuidad operacional de la bodega, como también una oportuna gestión en el abastecimiento y respuesta a los requerimientos de las jefaturas..

FUNCIONES:

- Mantener los registros de ingreso y salida de materiales, equipos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas del Servicio, actualizados.
- Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de los materiales y equipos almacenados.
- Cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles y accesos de la bodega.
- Solicitar las compras oportunamente para la mantención de Stock Mínimos definidos como críticos, de esta forma evitar quiebres de existencia en bodega.
- Realizar semanalmente los inventarios de existencias de bodega.
- Controlar e informar oportunamente el estado de los equipos siniestrados y otras irregularidades relacionadas con la función de Bodega.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Bachiller
- Manejo del paquete de office
- Habilidades matemáticas

Experiencia:

- Mínima de un (1) año en bodega
- Elaboración de Kardex

Habilidades:

- Responsabilidad, Trabajo de equipo, Orientación al cliente

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Técnicos de fotocopiadora

POSICION: Operaciones

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Jefe de taller

UBICACIÓN FISICA: Interna y Externa

RELACIONES: Administración, Operaciones y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Detecta las fallas de los equipos de impresión brindando solución de manera oportuna.

FUNCIONES :

- Verificar los materiales a utilizar
- Selecciona, prepara y manipula herramientas, instrumentos y dispositivos utilizados en el montaje, instalación, mantenimiento y reparación de equipos de impresión.
- Detecta las fallas que presenta la máquina de imprenta, brindando solución.
- Llenar formatos de diagnóstico.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Bachiller
- Técnico en electrónica

Experiencia:

- Mínima de un (1) año como técnico en reparación de fotocopiadoras
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Maquinas B/N y color
- Todo tipo de fallas

Habilidades:

- Responsabilidad.
- Trabajo de equipo.
- Orientación al cliente

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Operador de impresiones.

POSICION: Operaciones

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Jefe de taller

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Operaciones , Administradores, Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Colaborar y prestar servicio en el área de Impresión, manteniendo a los operarios de Impresión con los suministros suficientes para que tengan un óptimo desempeño en cada una de sus funciones, siempre teniendo en cuenta las políticas de calidad y las normas establecidas por la empresa,

FUNCIONES

- Colaborar en el ajuste de la máquina de acuerdo a los requisitos del producto, orden de producción y direccionamiento del operario impresor.
- Operar eficientemente las máquinas y/o herramientas.
- Colaborar con pruebas de operatividad y calidad de los productos acabados.
- Desarrollar los procedimientos de producción y calidad como están estipulados por la empresa.
- Apoyar las labores de mantenimiento preventivo de las máquinas.
- Elaborar las funciones a tiempo y con calidad, cumpliendo con los requerimientos de los clientes.
- Colaborar con el funcionamiento correcto de la maquinaria, los sistemas de control de producción o mantenimiento, e informar a su superior de las incidencias.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Tecnico en computacion
- Manejo de Paquetes Oficce

Experiencia:

- Mínima de tres (3) años en puesto similares en Diseño de impresión digital.

Habilidades:

- Responsable,Integro,Honesto.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Gerente Administrativo

POSICION: Administración

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administradores, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Dirigir, planear, organizar, y controlar todas las actividades administrativas que se realicen con el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros, velando por obtener los máximos beneficios con la mejor calidad posible.

FUNCIONES :

- Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable (facturaciones, cobros y pago de comisiones).
- Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa
- Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad
- Gestionar presupuestos y previsiones
- Supervisar al personal.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo y publicidad, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Experiencia:

- Mínimo de cinco (5) años, como gerente de operaciones o en un puesto similar.
- Elaboración de presupuestos y previsiones
- Excelentes capacidades comunicativas
- Habilidad para el liderazgo
- Manejo de las TIC (tecnología de la información y comunicación).

Habilidades:

- Proactividad, Liderazgo
- Organización

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Asistente Administrativo.

POSICION: Área de recursos humanos

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA : Interna

RELACIONES: Operaciones , Administradores, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y financieros del negocio, manteniendo una operación continua y segura, a través de un enfoque de calidad en los servicios, trabajo en equipo y de satisfacción al cliente.

FUNCIONES:

- Realizar y atender las llamadas telefónicas dirigidas a las gerencias de la empresa.
- Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- Llevar el control del presupuesto asignado a su dependencia, dar seguimiento a su ejecución y al cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional.
- Realizar los trámites necesarios para gestionar la adquisición de activos, repuestos y equipo menor que se requieren en la dependencia para la cual labora, llevar el control de los movimientos del inventario asignado al personal y velar por el buen estado y mantenimiento del mismo.
- Confeccionar y llevar el control de los pedidos de artículos, órdenes de pago, órdenes de trabajo, vales de comida, planillas, control de tiempo para el personal, carnet para contratistas, pases de ingreso y salida de los vehículos y materiales, viáticos, mantenimiento de vehículos, confección de solicitud de trámites, requisiciones, órdenes de compra, control de combustible, entre otros.
- Administrar y controlar los diversos contratos de servicios públicos o privados que se tienen en su dependencia, tales como: consultoría, servicios de capacitación, mantenimiento y reparación

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Administración, ingeniería industrial o carreras afines
- Manejo de programas contables
- Manejo de Excel avanzado

Experiencia:

- Mínima de tres (1) año en puestos similares.

Habilidades:

- Responsable,Integro,Honesto.



INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

Equipos de Impresión

CARGO: Afanadora

POSICION: Limpieza

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente administrativo

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Realizar las actividades de limpieza en las instalaciones, equipo y mobiliario mediante el uso de instrumentos y material de insumo; mantener en óptimas condiciones las instalaciones de la empresa y que las funciones se lleven a cabo en los tiempos establecidos.

FUNCIONES :

- Solicitar de manera oportuna los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Responsable del equipo y material de limpieza.
- Realizar la limpieza de oficinas, mobiliario y equipo.
- Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza.
- Informar cualquier anomalía, daño o desperfecto al jefe inmediato.
- Mantener el área de los sanitarios limpios, con los insumos de material necesario.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Primaria a probada

Experiencia:

- 1 año de experiencia en cargo similares.

Habilidades:

- Responsable
- Integra
- Honesta
- Dinámica



Equipos de Impresión

CARGO: Agente de seguridad

POSICION: Seguridad Patrimonial

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente administrativo

UBICACIÓN FISICA: Interna y Externa

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Inspeccionar y realizar rondas, verificando el cumplimiento de las condiciones de seguridad de la institución, así como también informar a su jefatura sobre cualquier anomalía o acontecimiento que haya ocurrido en el lugar, según procedimientos establecidos.

FUNCIONES :

- Verifica condiciones de seguridad en las dependencias de la Institución, inspeccionando oficinas, salas, puertas y ventanas en condiciones adecuadas.
- Efectúa rondas en la Institución cubriendo las áreas asignadas, para prevenir y detectar robos, incendios, mal uso de equipos o instalaciones en general.
- Registra información de actividades del turno, en Checklist para el caso de los Alfas y en Libro de Novedades en el caso de aquellos que trabajan en porterías.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

Educación:

- Bachiller
- Licencia de Dirección de Registro y Control de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Materiales Relacionados (DAEM)

Experiencia:

- En agente de seguridad.

Habilidades

- Manejo de extintores
- Primeros auxilios
- Prevención de riesgo
- Office Nivel Básico/Intermedio

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

CARGO: Gerente Financiero



Equipos de Impresión

POSICION: Área de Finanzas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Externa

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Analizar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realicen en la empresa, así como preparar reportes y estados financieros acordes a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.

FUNCIONES:

- Presentar estados financieros de las operaciones de la empresa, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores.
- Generar el pago a proveedores bajo la aprobación del supervisor directo (cheques, banca electrónica, transferencias, etc.).
- Llevar el registro de los seguros de activos tangibles e intangibles (seguros de incendio, responsabilidad civil, equipos, entre otros).
- Mantener actualizados los reportes de activo fijo y depreciación.
- Realizar informes financieros a través de la revisión de libros contables, estados financieros, análisis de gastos e ingresos y la realización de balances

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Contaduría pública y auditoría
- Manejo de programas contables
- Manejo de Excel avanzado

Experiencia:

- **Mínima de (5) año como contador general**

Habilidades:

- Seguir procedimientos., Trabajo en equipo.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Contador

POSICION: Área de Finanzas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Contador general

UBICACIÓN FISICA: Externa

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Registrar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realicen en la empresa acordes a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.

FUNCIONES:

- Garantizar que el registro de ingresos y gastos este debidamente documentado y soportado.
- Preparar presupuestos.
- Verificar que los libros contables cumplan con lo establecido en la ley.
- Elaborar inventarios
- Administrar recursos financieros.
- Registrar y verificar en el sistema los movimientos y transacciones contables realizadas en la empresa (pagos a proveedores, cargos bancarios, transferencias, facturas, inventario, entre otras).
- Preparar y efectuar pagos de impuestos al estado de acuerdo a las regulaciones establecidas en la ley.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Contaduría pública y auditoria
- Manejo de programas contables
- Manejo de Excel avanzado

Experiencia:

- Mínima de (3) año como contador general

Habilidades:

- Responsable
- Seguir procedimientos.
- Trabajo de equipo.

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de Contabilidad



Equipos de Impresión

POSICION: Área de Finanzas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Contador general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social

FUNCIONES :

- Realizar las operaciones pendientes y las nuevas que sean necesarias.
- Operaciones comerciales.
- Gestión de inventario.
- Facturación y archivos de documentos de facturación.
- Conciliaciones bancarias.
- Elaboración de informes.
- Proyección de presupuestos.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Contaduría pública y auditoría
- Manejo de programas contables
- Manejo de Excel avanzado

Experiencia:

- Mínima de (3) año como contador general

Habilidades:

- Responsable
- Seguir procedimientos.
- Trabajo de equipo.
- Integro
- Honesto

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO



Equipos de Impresión

CARGO: Gerente de ventas

POSICION: Ventas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO: El Gerente de Ventas está a cargo de supervisar y dirigir las actividades del departamento de Ventas.

FUNCIONES:

- Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa.
- Posiciona los productos de la comercializadora a nivel nacional.
- Organiza y dirige el equipo comercial, reclutando, formando y motivando al mismo.
- Negociar personalmente los contratos comerciales con grandes clientes.
- Definir e implementar políticas y procedimientos de ventas.
- Diseñar planes y estrategias de ventas para nuevos productos.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo y publicidad o carreras afines.

Experiencia:

- Mínimo de cinco (5) años, como gerente de ventas o en un puesto similar.
- Efectividad organizativa y gestión de operaciones
- Elaboración de presupuestos y previsiones
- Excelentes capacidades comunicativas
- Habilidad para el liderazgo

Habilidades:

- Flexibilidad y capacidad de adaptación
- Proactividad
- Liderazgo
- Capacidad de negociación

CARGO: Vendedores

POSICION: Area de ventas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente de ventas

UBICACIÓN FISICA: Externa

RELACIONES: Administración, Contabilidad y Ventas

DESCRIPCION DEL CARGO : Responsable del asesoramiento al cliente, utilizándolos medios y las técnicas a su alcance para conseguir que este cliente adquiera el producto y servicio ofrecido.

FUNCIONES :

- Presentar, fomentar y vender productos/servicios utilizando argumentos sólidos para clientes actuales y potenciales
- Establecer, desarrollar y mantener relaciones de negocios con los clientes que sean positivas
- Resolver los problemas y quejas de los clientes para maximizar su satisfacción
- Alcanzar los objetivos y resultados de ventas establecidos dentro del plazo acordado
- Facturar venta.
- Realizar cobro a clientes.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Lic. Mercadeo y publicidad
- Lic. Comunicación para el desarrollo
- Carreras afines.

Experiencia:

- Mínima de dos (2) años en venta de productos y servicios.

Habilidades:

- Responsable
- Integro
- Comunicación
- Excelentes capacidades de venta, comunicación y negociación

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

CARGO: Atención al cliente

POSICION: Area de Ventas

HORARIO Y JORNADA: Tiempo completo

JEFE INMEDIATO: Gerente general

UBICACIÓN FISICA: Interna

RELACIONES: Administración, Operaciones.

DESCRIPCION DEL CARGO : Atender las inquietudes que puedan tener los clientes, sobre los productos y servicios ofrecidos.

FUNCIONES :

- Prospectar y fidelizar clientes.
- Brindar información y resolver dudas a los clientes.
- Solucionar problemas del cliente.
- Acortar los tiempos de servicio.
- Impulsar las ventas.
- Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.
- Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo con las demás áreas de la empresa.
- Promover la recuperación de cartera.

REQUISITOS PARA EL CARGO

Educación:

- Bachiller
- Técnico en electrónica o computación.

Experiencia:

- Mínima de un (1) año en puesto similares.

Habilidades:

- Responsabilidad.
- Trabajo de equipo.
- Orientación al cliente

CAPITULO III MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



3.1 Introducción.

El presente manual de procedimientos es un medio físico para capturar la información que se genera en el área de recursos humanos, fue diseñado para la empresa COPY SERVI tiene como objetivo registrar, controlar y procesar las actividades desarrolladas en el área que conforma la estructura organizativa.

Por lo cual se realizaron formatos por cada procedimiento, un formato debe de llevar en su estructura: encabezado, cuerpo principal y autorizaciones; de tal manera que se pueda identificar el nombre del negocio y del proceso que se va a registrar, la información requerida (para procesar el formato) y las personas encargadas de aprobar la información procesada.

Las características ideales que deben conformar a un instructivo los cuales faciliten su comprensión, deben estar diseñados para un procedimiento específico, en la misma secuencia en que se genera la información así debe ser solicitada, siempre que sea posible se deben llevar formas pre numeradas como las que hemos elaborado para los procedimientos de Copa Serví.

La implementación de formatos adecuados es de vital importancia, ya que genera al negocio la confianza de que se está procesando correctamente la información, son un soporte para las actividades, permite tener a la mano la información que se requiera y otros beneficios, que aumentan la eficiencia y eficacia de las operaciones.

3.2 Proceso de selección y reclutamiento de personal

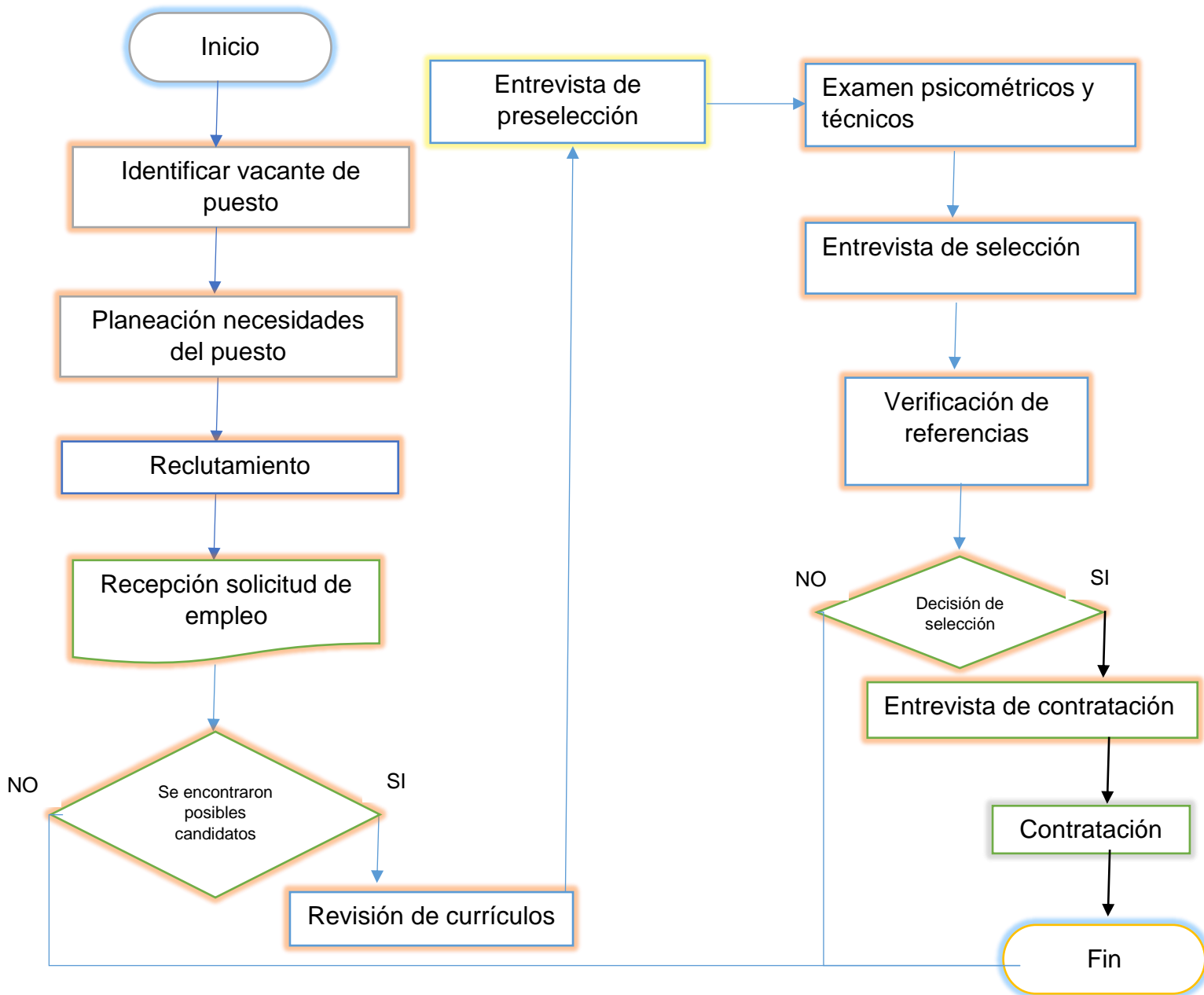
La selección y reclutamiento de personal es un proceso mediante el cual la empresa elige entre diferentes candidatos aquel más adecuado para ocupar una plaza. Parte de la necesidad de contratar a nuevos empleados, ya sea porque una plaza ha quedado vacante o se ha creado una nueva, e incluye desde el reclutamiento del talento hasta la selección final de los profesionales más capacitados y que más valor puedan aportar a la empresa.

Este proceso consiste básicamente encontrar al personal competente que permita a la organización alcanzar el éxito empresarial con el menor esfuerzo y en el menor tiempo posible. Puede ser una tarea compleja, ya que incluye desde seleccionar los currículums y definir los perfiles más interesantes, hasta contactar con los seleccionados y evaluar sus habilidades para decidir si los potenciales candidatos aportarán suficiente valor a la empresa.

Actividad o instrumento	Descripción	Responsable
Identificar vacante de puesto.	Determinar el área de necesidad de personal, identificar las características deseables y habilidades correspondientes	Jefe de recursos humanos- jefe de área
Planeación de necesidades del puesto	Determinar las necesidades del personal	Jefe de recursos humanos- jefe de área
Reclutamiento	Recurrir en un medio o Fuente de reclutamiento que permita atraer aspirantes a ocupar la vacante	Jefe de recursos humanos
Recepción de solicitudes	Recibir a los aspirantes a ocupar una vacante y entregarle la solicitud de empleo respetando las instrucciones de recursos humanos	Asistente de recursos humanos
Examen psicométrico y técnico	Pedir a los solicitantes responder a las preguntas planteadas de acuerdo a	Jefe de recursos humanos- jefe de área

	los instrumentos utilizados y revisar sus respuestas	
Entrevista de preselección	Explorar el área educativa, familiar, así como las actividades de interés y limitaciones dando énfasis a fechas ingresos, responsabilidades y motivo de separaciones	Jefe de recursos humanos
Revisión de currículos	Verificar los datos que ha proporcionado e iniciar tramite	Asistente de recursos humanos
Entrevista de selección	Explorar a profundidad el área de experiencia laboral, con énfasis en semejanzas de los empleados anteriores conocimientos, habilidades, condiciones, riesgos, así como causa de cambio de empleo, productividad, eficiencia. Explorar de manera superficial el área restante	Jefe de recursos humanos- jefe de área
Verificación de referencias	Validar mediante investigación de la Fuente correspondientes de cada candidato, fecha, sueldo, motivo de separación, desempeño y experiencias laborales	Asistente de recursos humanos
Entrevista de contratación	Determinar quien o quienes son los candidatos más idóneos y proporcionarle detalle sobre la futura relación laboral.	Jefe de recursos humanos

Proceso de selección y reclutamiento de personal



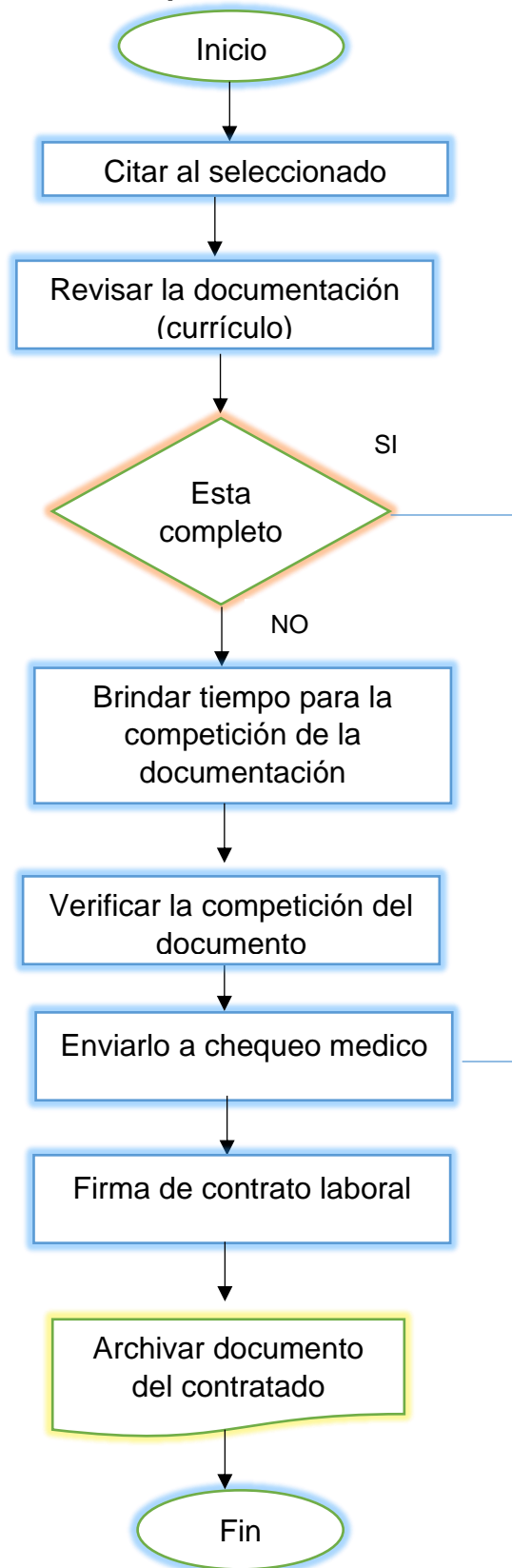
3.3 Proceso de contratación

La contratación de personal comprende la última fase de reclutamiento y selección, consiste en la formalización de la entrada del candidato como nuevo trabajador

Una parte fundamental del proceso de contratación es definir los requisitos adecuados para los candidatos. La base documentada para el desarrollo de estos requisitos es la descripción del puesto de trabajo y el organigrama profesional.

Actividad o instrumento	Descripción	Responsable
Citar al seleccionado	Se realiza llamada telefónica o mensaje por medio de correo electrónico para que se presente a las instalaciones de la empresa.	Asistente de recursos humanos
Revisar la documentación	Se revisa que el curricular contenga los documentos actualizados como récord de policía, referencias laborales, y certificados académicos.	Asistente de recursos humanos
Brindar tiempo para la competición en la documentación	Se brinda un determinado tiempo para la entrega de documentos.	Asistente de recursos humanos
Verificar la competición del documento	Verificar competición de los documentos requeridos.	Asistente de recursos humanos
Enviarlo a chequeo medico	Se envía a chequeo médico para verificar estado de salud actual.	Jefe de recursos humanos
Firma de contrato laboral	Se procede a la firma de contrato el cual contiene todas las cláusulas del puesto de trabajo, así como la jornada laboral y salario.	Jefe recursos humanos

Proceso de contratación de personal



3.5 Proceso de inducción

Es un proceso que guía e induce al nuevo empleado o empleada a la organización de la cual entra a formar parte y es indispensable por cuanto la persona se familiariza con la cultura organizacional, la filosofía y los valores institucionales.

La inducción es un factor de gran importancia para la empresa, por lo cual es necesario determinar:

- Las personas que se encargaran de realizarla.
- El material de apoyo que se utilizara en el proceso.
- El momento que se llevara a cabo.

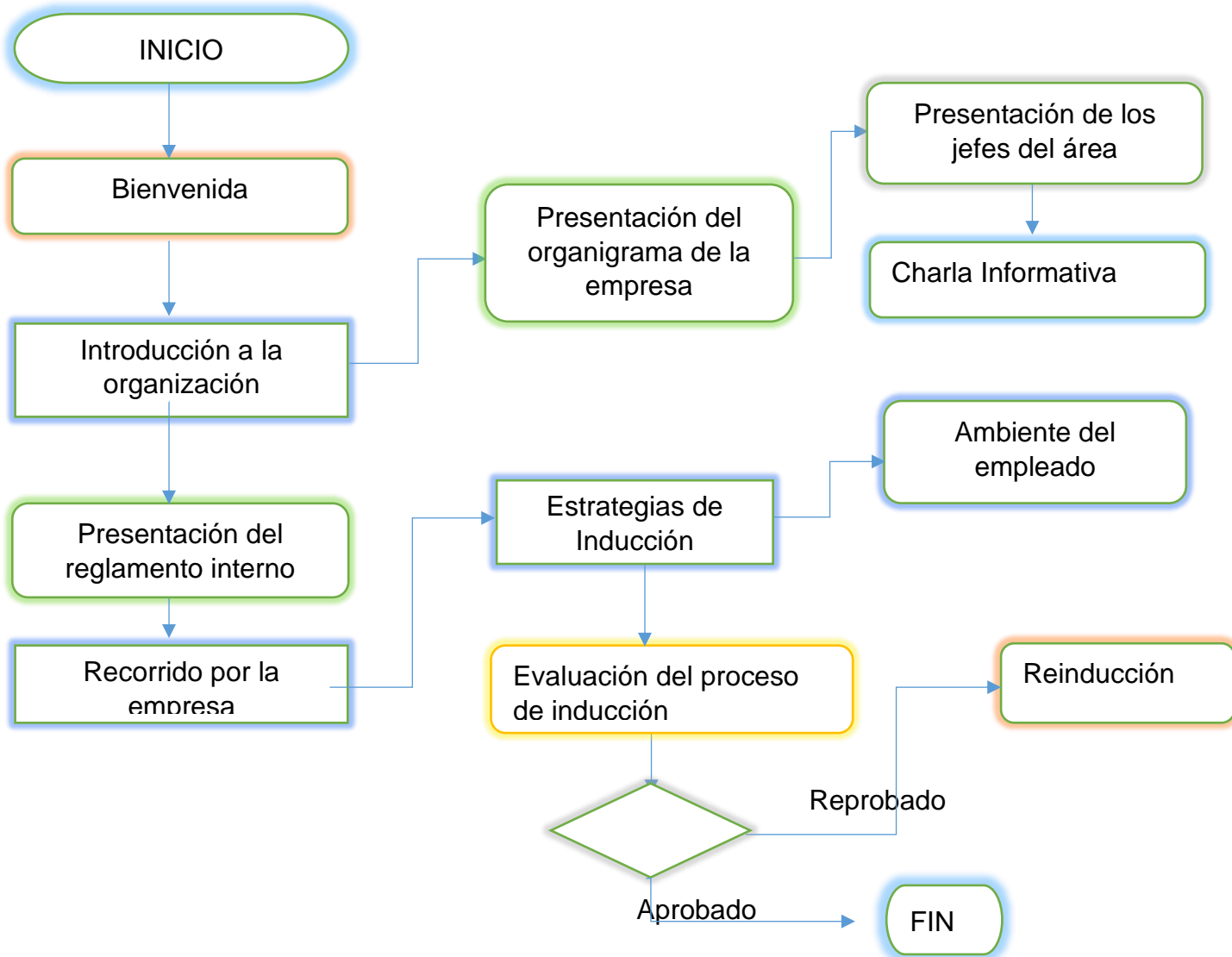
Descripción del proceso de inducción

Actividades	Descripción	Responsables
Bienvenida	Charla de bienvenida a colaboradores	Asistente de RR.HH.
Introducción a la organización	Introducción a la empresa	Asistente de RR.HH.
Presentación de organigrama de la empresa	Presentación de áreas de la empresa	Asistente de RR.HH.
Presentación de los jefes del área	Presentación de jefes de los departamentos	Asistente de RR.HH.
Charla informativa	Charla informativa de actividades del área	Asistente de RR.HH.
Presentación del reglamento interno	Detalle del reglamento interno de la empresa	Asistente de RR.HH.
Recorrido por la empresa	Presentación del edificio	Asistente de RR.HH.
Estrategias de inducción	Breve informativo de la empresa	

Ambiente del empleado	Actividades de inducción	Asistente de RR.HH.
Evaluación de inducción	Evaluaciones de la inducción	Asistente de RR.HH.
Resultados	Resultado de inducción	Asistente de RR.HH.
Reinducción	Breve capacitación de inducción	Asistente de RR.HH.

A continuación, se presenta:

Diagrama de proceso del programa de inducción:



3.6 Proceso de capacitación

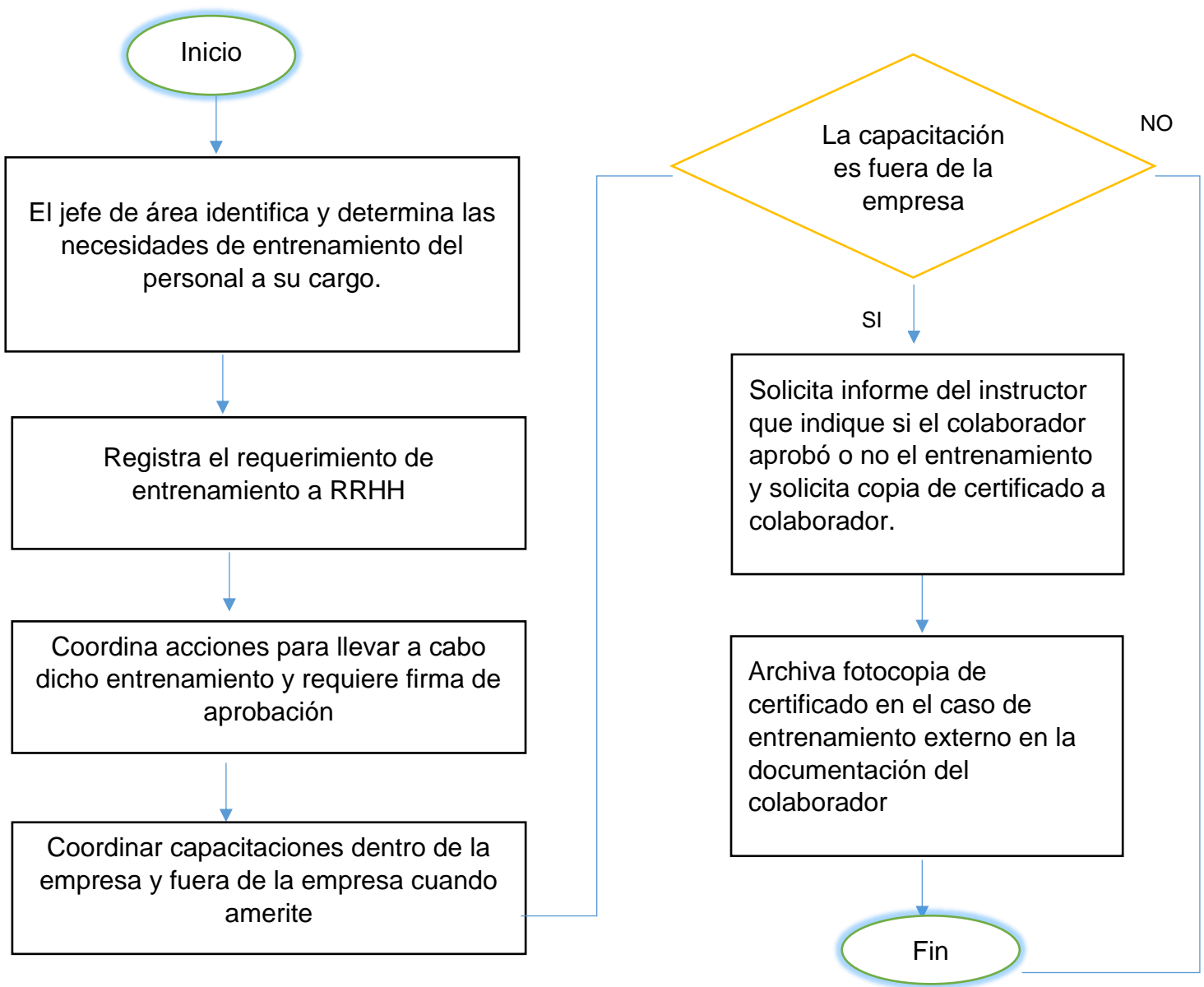
La capacitación es de vital importancia en todas las empresas. Se puede definir como la adquisición de conocimientos indispensables para lograr las competencias requeridas en cada puesto de trabajo. Tiene objetivos específicos de mejorar la capacidad, la productividad y el rendimiento. También se necesita para mantener y actualizar las habilidades a lo largo de la vida laboral.

El proceso de capacitación consta de las siguientes etapas: detectar las necesidades de capacitación y cuáles son las brechas que deseamos cerrar, identificar los recursos, ejecución del programa de capacitación y, por último, la evaluación, control y seguimiento.

Actividad o instrumento	Descripción	Responsable
Identificar necesidades de entrenamiento	Identifica y determina las necesidades de entrenamiento del personal a su cargo.	Gerente- jefe de área
Registrar el requerimiento de entrenamiento	Registra en requerimiento de entrenamiento al personal y entrega a encargado de entrenamiento.	Asistente de humanos
Coordinar el entrenamiento	Coordina acciones para llevar a cabo dicho entrenamiento y requiere firma de aprobación	Gerente- jefe de área
Coordinar capacitaciones internas y externas	Coordinar capacitaciones dentro de la empresa y fuera de la empresa cuando amerite	Asistente de humanos
Solicita informe de la capacitación externa	Si la capacitación es fuera de la empresa que indique si el colaborador aprobó o no el entrenamiento y solicita copia de certificado a colaborador	Asistente de humanos

Archivar certificados	Archiva fotocopia de certificado en el caso de entrenamiento externo en la documentación del colaborador	Asistente de humanos
-----------------------	--	----------------------

Proceso de capacitación de personal



3.7 Proceso de renuncia

La renuncia es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo. Suele ser llevada a cabo mediante una notificación con cierto lapso de tiempo como anticipación, circunstancia que sirve para llevar a cabo todas las liquidaciones correspondientes.

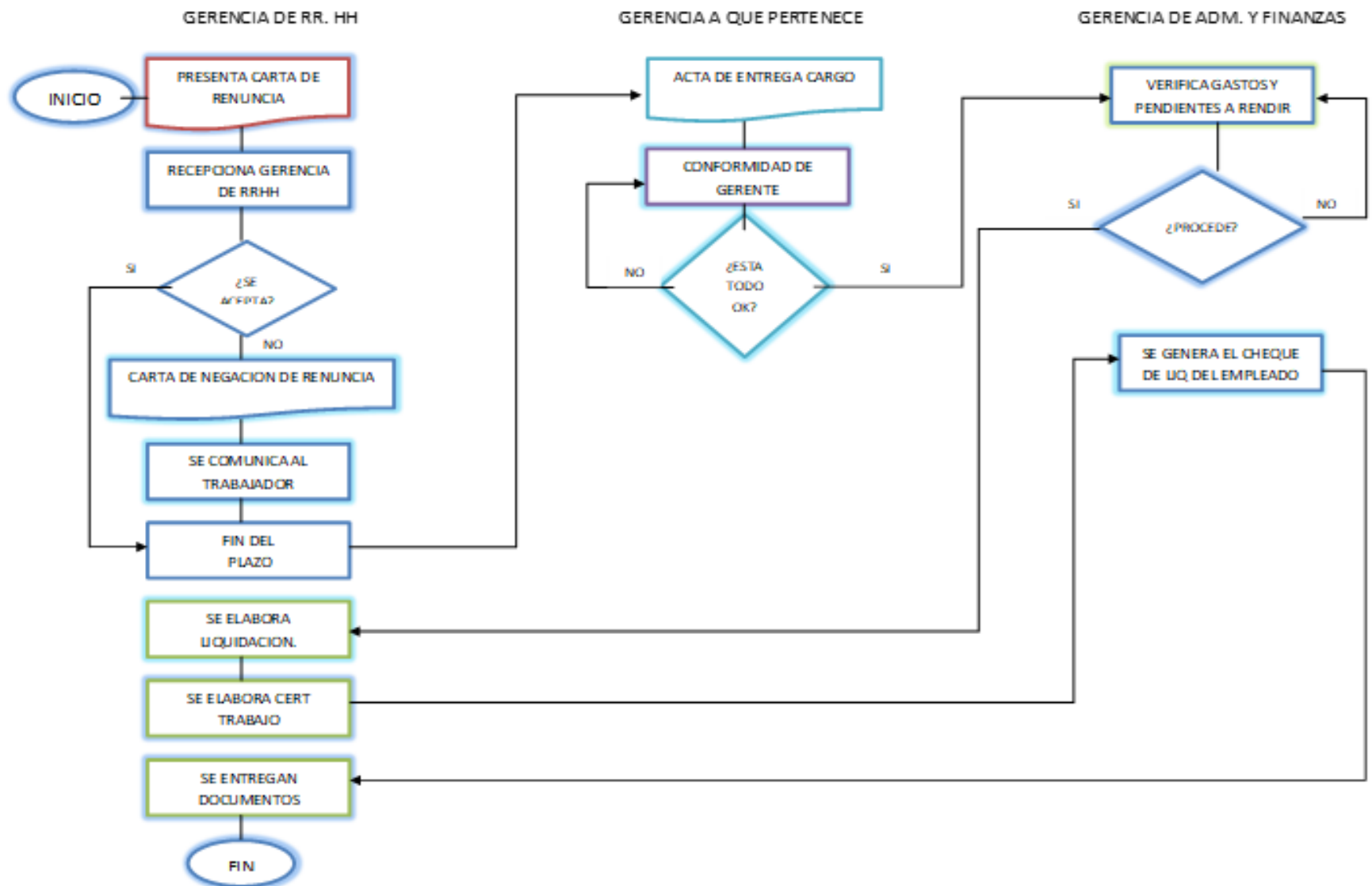
Puede deberse a jubilación, mejores ofertas externas, a relaciones conflictivas con miembros de la organización o razones personales. La renuncia voluntaria constituye siempre un procedimiento más libre de dificultades para la organización.

Descripción del proceso de inducción

Actividades	Descripción	Responsables
Presentar carta de renuncia	Colaborador presenta carta de renuncia a gerencia de recursos humanos	Colaborador
Recepción de carta de renuncia	Asistente recibe carta de renuncia del colaborador	Asistente de recursos humanos
Carta de negociación de renuncia	Recursos humanos evalúa la carta de colaborador	Asistente de recursos humanos
Se comunican con el trabajador	Asistente de RR.HH. se comunica con el trabajador	Asistente de recursos humanos
Fin del plazo	Asistente anuncia el fin de relación laboral del colaborador	Asistente de recursos humanos
Acta de entrega de cargo	Colaborador hace entrega de su cargo a jefe inmediato	Colaborador

Verificación de que todo este entregado	Jefe verifica si todo está correcto	Jefe inmediato
Resultado de verificación de que todo está correcto	Se cobra si hay pendientes y se pasa a gerencia admón. y finanzas	Jefe inmediato
Elaborar liquidación	Asistente de RR.HH. Elabora liquidación	Asistente de recursos humanos
Se elabora certificado de trabajo	Asistente realiza carta de certificado laboral	Asistente de recursos humanos
Se genera cheque de liquidación	Elabora cheque de liquidación de colaborador	Departamento de finanzas
Se entrega documentos	Asistente de RR.HH. entrega documentos pendientes a su relación laboral.	Asistente de recursos humanos

Diagrama proceso de renuncia:



3.8 Proceso de Suspensión laboral o despido

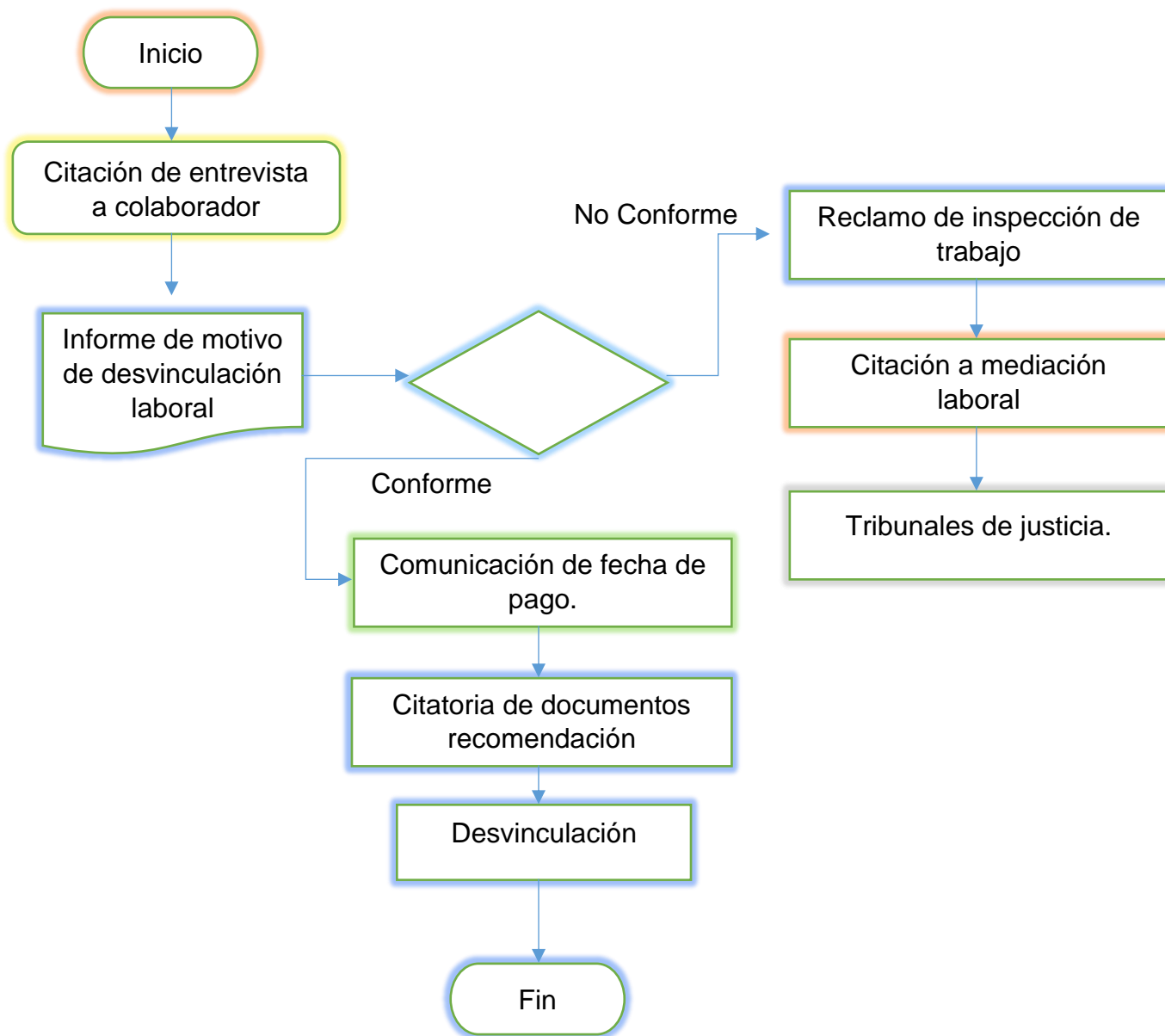
La suspensión o despido de la relación laboral no es más que una medida preventiva que dispone el empleador y que le permite la ley, para que cesen temporalmente las labores en la empresa con el fin de evitar el desequilibrio financiero de la empresa provocada por razones ajenas a su voluntad y la estabilidad laboral.

Descripción del proceso de inducción

Actividades	Descripción	Responsables
Citación al colaborador	Asistente cita al colaborador y explica citación	Asistente de RR.HH.
Carta de informe del motivo de suspensión laboral.	Asistente presenta carta de suspensión laboral a colaborador	Asistente de RR.HH.
Colaborador acepta o no el informe.	Colaborador puede firmar o no informe de suspensión laboral	Colaborador de la empresa
Reclamo de no aceptar el informe emitido	De reclamar y no aceptarlo el informe se dirige a la inspección de trabajo MITRAB y explica el caso.	Colaborador
Citación a mediación laboral	Se cita ambas partes para una mediación.	Abogados de la empresa y colaborador.
Tribunales	Se ejecuta plenario de situación en los tribunales	Abogados de la empresa y colaborador, etc.
De aceptar informe de suspensión	De aceptar suspensión del informe el trabajador firma.	Colaborador
Comunicación de fecha de pago	Realización de informe de pago a colaborador	Asistente de RR.HH.
Citación de documentos	Asistente cita para documentos como carta de recomendación y pago.	Asistente de RR.HH.

A continuación, se presenta:

Diagrama de proceso suspensión laboral o despido:



CONCLUSIONES

Gracias a la realización de este documento se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Con la propuesta de creación de un manual de procedimientos y funciones, para el departamento de recursos humanos se lograron establecer los lineamientos que serán de ayuda, para dicho departamento en la empresa Copy Servi.

Mediante el diagnóstico realizado en la empresa, se identificaron las dificultades que se presenta con el personal en COPY SERVI, como la falta de un buen control y aprovechamiento del personal, inconformidad, duplicidad de funciones y de documentación que formalice las actividades correspondientes a cada empleado esto es debido a la carencia de un manual de funciones y procedimientos en la administración de recursos humanos.

Esto llevo a una propuesta de un modelo de estructuración y funcionamiento de la misma, para el conocimiento de sus actividades fundamentales en la línea de recursos humanos, lo que nos da la oportunidad de manifestarle a la empresa una herramienta administrativa en la organización, lo cual permitirá la implementación de fichas ocupacionales, así como la búsqueda de un ambiente laboral optimo tanto para los colaboradores como para la empresa.

Se da a conocer la importancia que posee dicho instrumento propuesto como método de mejora del sistema administrativo de recursos humanos, la empresa tendrá referencia formal y clara de las funciones y acciones que deben respetar y realizar los empleados lo que ayudará a mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades desarrolladas en la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda ejecutar el manual de procedimientos y funciones en el departamento de recursos humanos, el cual permitirá una mejor organización estructural, dando como resultado que las actividades relacionadas a la gestión del personal se realicen de forma óptima, al poner en marcha dicho manual se garantizara la creación de los documentos que constituirán el registro de recursos humanos.

Se recomienda la implementación de mejoras continuas con el fin de reforzar el sistema de administración de personal.

BIBLIOGRAFÍA

- A.F, J., & Reduard Freeman, D. R. (1996). *Administración*. Mexico: PRENTICE HALL HISPANOAMERICA S,A.
- Chiavenato. ((1990)). *Administracion de recursos humanos*. En Chiavenato.
- Chiavenato. ((1993)). *Administracion de Recursos Humanos*. Academia.edu/Chiavenato.
- Chiavenato. (1990). *Administracion de recursos humanos*. En Chiavenato. MEXICO: MEXICO: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA.
- Chiavenato. (1993). *Chiavenato. Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Academia.edu/Chiavenato.
- Chiavenato, I. ((2009)). *Gestion de talento humano*. En I. G. McGraw, *Idalberto. Gestión del talento humano. 3ra Edición. McGraw Hill*.
- Chiavenato. ((1994)). *Administracion de recursos humanos*. En I. Chiavenato., *Administracion de recursos humanos*.
- Chiavenato. ((2007)). *Administracion de Recursos Humanos*. En *Administracion de Recursos Humanos*.
- Chiavenato. (1994). *Administracion de recursos humanos*. En I. Chiavenato.. Mexico: HALL HISPANOAMERICANA.
- Dessler,Gary. ((1994)). *Administración de recursos humanos*. En G. Dessler.
- Dessler,Gary. (1994). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de *Administracion de recursos humanos 11va edicion - Gary Dessler*: https://www.academia.edu/13314554/Administracion_de_recursos_humanos_11va_edicion_-_Gary_Dessler
- Fincowsky, E. B., & Ceja, G. G. ((2009)). *Organizacion y metodo un enfoque competitivo*. En E. B. Fincowsky, & G. G. Ceja, "*Organizacion y metodo un enfoque competitivo*".
- Franklin, E. B. ((2009)). *Organizacion de empresas 4 Edicion*. En E. B. Franklin, *Organizacion de empresas 4 Edicion*.
- Franklin, E. B. (2009). *Organizacion de empresas 4 Edicion*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>
- Freeman. ((1996)). *Filosofia Organizacional*. En F. Stoner.
- Freeman. (1996). *Filosofia Organizacional (SEXTA Edicion ed.)*. Pearson. Obtenido de

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Gómez. ((1997)). *Gestion de recursos humanos*.

Gómez. (1997). *Gestion de recursos humanos* (5 Edicion ed.). Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

Harold Koontz, H. W. (2012). *Administracion una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://fernandosuarz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminkoontz.pdf>

Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Cannice. ((2012)). *Administracion una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.

Harold Koontz, W. y. (2012). *Administración* (14 ed). En W. y. Harold Koontz.

Harold Koontz, W. y. (2012). *Administración* (14 ed). En W. y. Harold Koontz. Obtenido de <http://fernandosuarz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminkoontz.pdf>

Idalberto, C. (2007). *Administracion de recursos humanos* (Octava edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Idalberto, C. (2007). *Administracion de recursos humanos* (Octava edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Mancilla, Rodríguez. ((1999)). *Diagnostico organizacional*. En R. Mancilla, *Diagnostico Organizacional*.

Maria Estela Raffino. ((2018)). *Organizacion*.

Maria Estela Raffino. (2018). *Organizacion*. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>.

maria, M. c. (2002). *Editores*. San salvador: editores.

Maria, M. c. (2002). *Editores*. Obtenido de https://books.google.com.ni/books/about/La_mega_administraci%C3%B3n_de_la_empresa_co.html?id=xlpRnQAACAAJ&redir_esc=y

Martin, A. (1996). *Elaboracion de manual de procedimientos y funciones*. MEXICO: 3 Edicion Editorial MEXICO.

McGraw, I. G. (2009). *Gestion de talento humano*. En I. G. McGraw, *Idalberto. Gestión del talento humano. 3ra Edición. McGraw Hill*.

- Mellinkoff. ((2010)). La estructura de una organizacion. En *La estructura de una organizacion*.
- Mellinkoff. (2010). La estructura de una organizacion. En R. V. Melinkoff. Caracas; Panapo, 2010. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=512102>
- Redeuoparc.org*. (Noviembre de (2002)). Obtenido de Redeuparc.org: <http://www.redeuparc.org/system/files/shared/ManualGuiaparalaelaboraciondeProcedimientosO.pdf>
- Rodriguez. (2012). Como elaborar y usar manuales administrativos. En E. R. Valencia.. Editores. Obtenido de <https://ancestors.familysearch.org/en/LNSV-MB6/concepci%C3%B3n-rodr%C3%ADguez-mancilla-1932-2015>
- Rodriguez. (2012). Como elaborar y usar manuales administrativos. En E. R. Valencia.. Editores.
- Sánchez. ((1993)). "La función de la organización y el análisis". En Sánchez, "*La función de la organización y el análisis*".
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). Administración: James A. F. Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert (6a ed. --.). (1996). *Administración*. Mexico, Mexico: MEXICO: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA.
- Valencia Rodriguez. ((2002)). *Como elaborar manuales administrativos*. MEXICO: Editores s.a.
- Valle, D. (2002). "*Importancia de los manuales*". Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-2da>
- Valle. ((2002)). "Importancia de los manuales". *Importancias de los manuales organizacionales*., Universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital.
- Valle. (2002). "Importancia de los manuales". *Importancias de los manuales organizacionales*., Universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital.

ANEXOS

a. Encuesta para el personal de COPY SERVI (Anexo 1)

La siguiente encuesta es para conocer la situación actual que presenta **COPY SERVI**. Sería de gran utilidad que se tome el tiempo de llenarla. Muchas gracias.

Experiencia laboral: _____ Tiempo de laborar en la empresa _____

1. ¿Conoce la visión y la misión de la empresa?
Si (___) No (___)
2. ¿En el momento en el que ingreso a la empresa le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?
Si (___) No (___)
3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?
Si (___) No (___)
4. ¿Cree usted que existe alguna dificultad para alcanzar los objetivos del área y cumplir con las actividades asignadas?
Si (___) No (___)
5. ¿Reciben capacitación, cada cuánto?

6. ¿Cuántas horas usted colabora a la empresa?

7. ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?
Si (___) No (___) ¿Por qué?

8. ¿Qué aspectos cambiarios de la empresa?

9. ¿Sabe que es un manual de procedimientos y funciones?

Si (___) No (___)

10. ¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en la organización?

Si (___) No (___)

11. ¿Está conforme cómo se organiza el proceso de actividades en su puesto?

Si (___) No (___)

12. ¿Cómo cree usted que podrían mejorar sus actividades en su puesto de trabajo?

13. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las adecuadas para el buen desempeño de sus actividades?

Si (___) No (___)

14. ¿Las relaciones con sus compañeros de trabajos son jerárquicas o funcionales?

Si (___) No (___)

b. Cuestionario entrevista Gerente general (Anexo 2)

El siguiente cuestionario es para conocer todos los acontecimientos que se presentan en **COPY SERVI**. Sería de gran utilidad que se tome el tiempo de llenarla. Muchas gracias.

1. ¿Cuántos años tiene la empresa de estar en el mercado?
2. ¿La empresa está constituida legalmente?
Si (___) No (___)
3. ¿Cuál es la visión de la empresa?
4. ¿Qué están haciendo para alcanzar la visión?
5. ¿Cuál es la misión de la empresa?
6. ¿Qué estrategias utilizan para cumplir la misión?
7. ¿Cómo se refleja el cumplimiento de la misión?
8. ¿Cuántos trabajadores tienen la empresa?
9. ¿Qué tipos de servicios brinda la empresa y cuáles son sus características?
10. ¿Cuáles son los servicios más solicitados?
11. ¿Cómo hacen su planificación?

Corto plazo

Mediano plazo

Largo plazo

c. Anexo 3.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO COPY SERVI(1)

**GENERALES DE LA PERSONA
TRABAJADORA (2)
(3)**

GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL

Nombre _____	Nombre _____
Sexo _____	Sexo _____
Edad _____	Edad _____
Estado Familiar _____	Estado Familiar _____
Profesión ú Oficio _____	Profesión ú Oficio _____
Domicilio _____	Domicilio _____
Residencia _____	Residencia _____
Nacionalidad _____	Nacionalidad _____
Cedula No. _____	Cedula No. _____
Expedido en _____	Expedido en _____
el _____ de _____	el _____ de _____
Otros datos de Identificación _____	Otros datos de Identificación _____
Num de seguro social _____	RUC _____
	Actividad Económica de la Empresa: _____

NOSOTROS _____
(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: razón Social)

_____ (Nombre de la persona trabajadora)
De las generales arriba indicadas y actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO: (4)
El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como _____

b) DURACION DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO: (5)
El presente Contrato se celebrará por: _____
(Tiempo indefinido, plazo ú obra. Si es por tiempo o plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)

A partir de: _____

Fecha desde la cual la persona trabajadora presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto.

c) LUGAR DE PRESTACION DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO: (6)
El lugar de prestación de los servicios será _____

y el trabajador habitará en _____
dado que la empresa (si) (no) le proporciona alojamiento

d) HORARIO DE TRABAJO: (7)
Del día _____ al día _____ de _____ a _____
Y de _____ a _____
Día _____ de _____ a _____
Semana Laboral _____ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal o la persona asignada por éstos y la persona trabajadora.

e) SALARIO: FORMA, PERIODO Y LUGAR DEL PAGO: (8)
El salario que recibirá la persona trabajadora, por sus servicios será la suma de _____

(Indicar la forma de remuneración, por unidad tiempo, por unidad de obra, por sistema mixto, por tarca, por comisión, etc.)
 Y se pagará en dólares de los Estados Unidos de América en _____
 (Lugar de pago: Ciudad)

 (Casa, Oficina, etc.)

Dicho pago se hará de la manera siguiente: _____
 (Semanal, quincenalmente, etc., por planillas, recibos de pagos, etc.)
 La operación del pago principiará y se continuará sin interrupción, a más tardar a la Terminación de la jornada de trabajo correspondiente a la respectiva fecha en caso de reclamo del trabajador originado por dicho pago de salarios deberá resolverse a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes.

f) HERRAMIENTAS Y MATERIALES: (9)

El patrono suministrará a la persona trabajadora las herramientas y materiales siguientes

Que se entregan en _____ y deben ser devueltos así ~~por~~ persona trabajadora (Estado y calidad) cuando sean requeridas al efecto por su jefe inmediato, salvo la disminución o deterioro causados por caso fortuito o fuerza mayor, o por la acción del tiempo o por el consumo y uso normal de los mismos.

g) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DE LA PERSONA TRABAJADORA: (10)

Nombre	Apellido	Edad	Dirección

h) OTRAS ESTIPULACIONES:

(11) i) En el presente Contrato Individual de Trabajo se entenderán incluidos, según el caso, los derechos y deberes laborales establecidos por las Leyes y Regamentos, por el Reglamento Interno de Trabajo y por el o los Contratos Colectivos de Trabajo que celebre el patrono; los reconocidos en las sentencias que resuelvan conflictos colectivos de trabajo en la empresa, y los consagrados por la costumbre.

(12) j) Este contrato sustituye cualquier otro Convenio Individual de Trabajo anterior, ya sea escrito o verbal, que haya estado vigente entre el patrono y la persona trabajadora, pero no altera en manera alguna los derechos y prerrogativas del trabajador que emanen de su antigüedad en el servicio, ni se entenderá como negativa de mejores condiciones concedidas a la persona trabajadora en el Contrato anterior y que no consten en el presente.

En fe de lo cual firmamos el presente documento por triplicado en: _____

A los _____ días del mes _____ de _____ (Ciudad)

(f) _____
 PATRONO O REPRESENTANTE (13)

(f) _____
 TRABAJADOR(A) (14)