

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN- LEÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**



*“A la Libertad por la Universidad”*

**TEMA**

**“DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA TRANSACTEL  
UBICADA EN LA CIUDAD DE LEÓN, DURANTE EL PERÍODO ABRIL A  
JUNIO DEL AÑO 2011”.**

**Monografía para optar al título de  
Licenciatura en Administración de Empresa.**

**Autores:**

**Br. José Abraham Baldizón Taleno  
Br. Alma Carolina Espinoza Treminio  
Br. Norma Carolina Otero Téllez**

**Tutor:**

**Msc. Glenda Ortiz.**

**León, 30 de Septiembre del año 2011.**



**“DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA  
TRANSACTEL UBICADA EN LA CIUDAD DE LEÓN, DURANTE EL  
PERÍODO ABRIL A JUNIO DEL AÑO 2011”.**

## DEDICATORIA

A Dios:

Por habernos dado la vida, la sabiduría,  
la bendición de haber hecho realidad  
nuestro sueño.

A Nuestros Padres:

Quienes nos cuidaron, nos educaron  
y nos dieron su protección para que  
hoy seamos profesionales útiles a la  
sociedad.

Humildemente dedicamos a ustedes el producto  
de nuestro esfuerzo, como un reconocimiento a  
vuestras vidas que son nuestra inspiración.

**Br. José Abraham Baldizón Taleno**

**Br. Alma Carolina Espinoza Treminio.**

**Br. Norma Carolina Otero Téllez.**

## AGRADECIMIENTOS

- **A Dios**, por brindarme la dicha de la salud y bienestar físico y espiritual para poder desarrollar y culminar mis estudios.
- Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-LEON), por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber, cuna de buenos profesionales.
- **A mis padres**, como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, durante mi formación tanto personal como profesional, en especial a mi mamá, a mi abuela, a mi papito, a mis familiares en el extranjero y amigos muy especiales tanto dentro y fuera del país.
- **A mi docente**, por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.
- **Y a mis compañeras** Alma Carolina Espinoza Treminio y Norma Carolina Otero Téllez quienes me ayudaron y me apoyaron en todos estos años de estudio.

**Br. José Abraham Baldizón Taleno.**

## AGRADECIMIENTOS

Le agradezco primeramente a **Dios** todopoderoso quien me dio la vida, la inteligencia y la fuerza necesaria hasta ver concluidos mis estudios. Gracias señor por tu gran amor y tu bondad y por estar conmigo día con día. Te amo Señor.

**A mis queridos padres** Juan José Espinoza y Alma Rosa Treminio, que lucharon tenazmente y no me dejaron sola en todo este proceso, les agradezco con toda el alma su amor y cariño y la paciencia con que me han enseñado a crecer y creer que existe un mañana que depende de mí.

**A mis hermanos** Lenner José, Juan José y Allan Amilcar, quien también dieron su granito de arena ayudándome algunas veces dándome ánimo para seguir adelante y no rendirme.

**A mis profesores** quienes estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional en todos estos años de estudio. Mi especial agradecimiento a todos ellos y ellas ya que valió la pena su esfuerzo.

**A todos mis compañeros** de estudios y en especial a mis compañeros de tesis por la amistad, el cariño con que nos hemos visto y por todos estos años vividos llenos de alegrías y tristezas los cuales nos ayudaron a madurar y así llegar a ser hombres y mujeres de valor.

Les agradezco con todo mi corazón.

**Br. Alma Carolina Espinoza Treminio.**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a **Dios** por haberme concedido la vida, darme salud, fortaleza, amor, he iluminado para seguir adelante bendiciéndome en cada paso que doy en mi vida.

**A mis padres** quienes jamás encontraré la forma de agradecer el sacrificio que han hecho por sacarme día a día adelante. La dedicación, amor, comprensión y apoyo brindado en los momentos buenos y malos de mi vida.

**A mi tía** Noa Luz por su cariño y apoyo incondicional que siempre me ha brindado y con el cual ha logrado que culmine un peldaño más en mi vida.

**A mis hermanos** por darme fuerzas, apoyo, entusiasmo y muchos ánimos para seguir adelante.

**A mi tutora** Lic. Glenda Ortiz por su dedicación y orientación oportuna en este trabajo.

**A mis amigos** que me han apoyado y que siempre han estado conmigo.

A todas aquellas personas les agradezco de corazón que de una u otra manera han contribuido con mi formación tanto personal como profesional.

**Br. Norma Carolina Otero.**

## INDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.....	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS.....	7
VI. MARCO TEÓRICO.....	8
6.1 Marco Conceptual.....	8
6.1.2 Definición del Manual de Funciones.....	8
6.1.3 Antecedentes del Manual de Funciones.....	9
6.1.4 Tipos de Manuales.....	9
6.1.5 Ventajas de los Manuales.....	11
6.1.6 Estructura de un Manual de Funciones.....	12
6.1.7 Organización.....	13
6.1.8 Tipos de Organización.....	14
6.1.9 Estructura Organizacional.....	14
6.1.10 Jerarquía.....	16
6.1.11 Cadena de Mando.....	17
6.1.12 Organigrama.....	18
6.1.13 Autoridad.....	18
6.1.14 Responsabilidad.....	19
6.1.15 Puesto.....	19
6.2 Marco Referencial.....	26
VII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	33

IX.	PROPUESTA DEL DISEÑO DEL MANUAL.....	34
X.	CONCLUSIONES.....	126
XI.	RECOMENDACIÓN.....	127
XII.	BIBLIOGRAFIA.....	128
XIII.	ANEXOS.....	130



## I. INTRODUCCIÓN

La empresa TRANSACTEL, en su interés de posicionarse, crecer y proporcionar a todos sus clientes servicios que cumplan las expectativas, mejorando las actividades que limitan el éxito y aprovechando aquellas actividades que están siendo bien desarrolladas llegó a vincular a tres egresados de la carrera de administración de Empresas de la UNAN León, con el fin de que estos le elaboren los manuales de funciones para así contribuir con las mejoras en las insuficiencias presentadas en la empresa.

Toda empresa ofrece gran variedad de cargos y cada uno de ellos ofrece un grado de dificultad o complejidad diferente, por consiguiente, es necesario elaborar un manual de funciones que permita a la empresa o institución funcionar en forma de engranaje.

Los manuales de funciones son importantes, ya que permiten definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas.

El presente manual fue elaborado conforme a Principios y Normas de Organización, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de la cada unidad de la Gerencia de de TRANSACTEL.

Este trabajo es desarrollado en base a los relevamientos de funciones, la estructura organizacional existente, la colaboración de la gerencia, y la coordinación a cargo del departamento de administración, además se dá una información clara de cuáles deben ser las funciones que deben realizarse en estos cargos para evitar confusiones y problemas a futuro y así darle responsabilidad a las personas encargadas de realizar dicho procedimiento



El Manual de Organización y Funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

Para llevar a cabo este estudio se enfrentaron algunos retos, especialmente de información disponible, ya que la empresa TRANSACTEL tiene muy poco tiempo de funcionamiento en la ciudad de León, por lo tanto carece del manual de funciones.



## II. ANTECEDENTES

Hace quince años tres jóvenes amigos con la inquietud de tener un negocio propio y salir adelante iniciaron una búsqueda de diversas opciones para hacer realidad ese sueño, es así como surge en 1995 la empresa de administración de carteras hipotecarias que daría vida a TRANSACTEL, empresa que gracias al arduo trabajo y esfuerzo se ha convertido en líder en la industria de servicios de tercerización en la región centroamericana.

La presencia de TRANSACTEL en Centroamérica dio inicio con las operaciones de Back Office en El Salvador en el 2002, después en 2009 incursionaron en un nuevo mercado que fue Honduras.

La actitud y el compromiso del equipo de líderes que conforman, han hecho posible superar las pruebas y obstáculos que se han presentado durante estos años, demostrando su capacidad de adaptarse a los cambios y exigencias de una industria dinámica.

TRANSACTEL es una empresa apasionada y comprometida con sus colaboradores, y durante los quince años que tiene de existir, constantemente reafirma este compromiso por medio de la generación de oportunidades de crecimiento para su talento en un ambiente de trabajo fundamentado en la excelencia, integridad y responsabilidad.

Además, a través de diferentes programas, TRANSACTEL ofrece una diversidad de beneficios a sus colaboradores.

TRANSACTEL, es un CALL CENTER, incursionando en Nicaragua en el año 2010, ubicándose en la ciudad de León.

Por ser una empresa con muy poco tiempo de funcionamiento, no existen estudios realizados, siendo los pioneros con nuestro tema monográfico, esperando le sea de gran utilidad a la empresa.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

Para la empresa TRANSACTEL, el buen funcionamiento de los puestos en el desempeño de sus trabajadores, es de vital importancia en el desarrollo operativo o productivo que pretende alcanzar en el futuro, mas aun cuando se ha venido observando que el personal está adquiriendo nuevas funciones y responsabilidades, sin contar con una guía base para conocer hasta donde se limita la función de cada trabajador, por lo que ven la necesidad del diseño de un manual de funciones que explique detalladamente lo que tiene que realizar cada puesto.

Este trabajo contribuirá a dar respuesta a la carencia que estos poseen en documentos que le sirvan de guía para el buen funcionamiento interno de la empresa y superar las debilidades que se encontrarán en el transcurso de la investigación, la que debe ser eficaz para determinar las funciones que tiene que realizar cada puesto dentro de la estructura establecida. Así como a mejorar la comunicación y dar una visión clara de las responsabilidades que posee cada personal acorde a la necesidad de la empresa.

Es importante determinar que seremos los pioneros en este estudio, ya que no existe información previa con respecto a este tema de investigación.

Por lo tanto al término del estudio, la empresa contará con un material para mejorar el desarrollo en las funciones de los trabajadores, ya que los puestos tendrán una base para especializarse en sus funciones, responsabilidades, cumplir con sus objetivos laborales y los objetivos de la empresa.



#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las decisiones sobre los Recursos Humanos que toma una empresa determinan su éxito, ya que sea que involucre a los directores ejecutivos o a empleados a nivel operativo. Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Es importante un esfuerzo coordinado de todo el personal para lograr una administración efectiva y para que la organización alcance los objetivos deseados.

Para orientar al personal, el administrador debe contar con un manual de cargos, ya que esta herramienta puede ayudar al personal nuevo a familiarizarse con su trabajo y también será útil para relacionar al personal existente con nuevos programas, objetivos y metas de la organización.

TRANSACTEL es una empresa con 15 años de trayectoria, es un call centers, siendo pioneros en hacer de este servicio un outsourcing”. Sin embargo en León-Nicaragua tiene muy poco tiempo de funcionamiento.

La empresa basa la excelencia de su oferta corporativa en un servicio integral con asistencia e información técnica, precios competitivos y una continua mejora en la gestión y representación de los servicios en beneficio de sus clientes, para incrementar, frente a un mercado cambiante, su productividad y sus ganancias. Su misión es proveer servicios de calidad internacional que satisfagan plenamente las necesidades del cliente y contribuyan al crecimiento y prosperidad de todos los participantes.



A pesar que la calidad única de sus servicios en la ciudad de León, no cuenta con un Manual de Cargos que le facilite el manejo de sus funciones.

Ante esta irregular situación se plantea la necesidad de diseñar un Manual de Cargos que facilite a TRANSACTEL la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir con los requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo.

Ante esta situación surge la siguiente interrogante:

¿Cómo se ve afectado el desarrollo de las actividades y responsabilidades de cada puesto en la empresa TRANSACTEL por la falta de un manual de funciones?



## V. OBJETIVOS

### **Objetivo General**

Diseñar un Manual de funciones para el mejoramiento de las actividades y responsabilidades de los puestos en el desarrollo interno de la empresa TRANSACTEL, en la ciudad de León.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Identificar las áreas que conforman la estructura organizativa en TRANSACTEL
- 2) Analizar el funcionamiento de cada uno de los puestos existentes dentro de la empresa.
- 3) Diseñar un manual de funciones para el fortalecimiento de las actividades administrativas y operativas en los puestos establecidos.



## VI. MARCO TEÓRICO

### 6.1 Marco Conceptual.

#### 6.1.1 Función.

Una función es “la especificación de tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, para cumplir con las actividades de la organización” es decir una función no es más que las acciones realizadas por el trabajador para el logro de los objetivos de su puesto, y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la Organización.<sup>1</sup>

#### 6.1.2 Definición del manual de funciones.

El Manual de Funciones es un instrumento que define la división del trabajo en la organización, establece límites de autoridad y responsabilidad, determina las funciones de las unidades organizativas desde el nivel superior hasta el inferior, describe las tareas, obligaciones y funciones de un cargo así como los requisitos para ocuparlos a través de la descripción y análisis del cargo.<sup>2</sup>

Un Manual es un documento que contienen en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de una organización, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Es un instrumento que sirve para dar a conocer, guiar o capacitar a diferentes personas de la organización; las normas o las actividades que deben de conocer, es una herramienta importante para la administración.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Quiroga Gustavo. Organización y Métodos en la Administración pág. 176

<sup>2</sup> Alemán Muñoz Leonardo. Monografía. Análisis de los Puestos de la Empresa DOMSA y Elaboración de Manuales de Funciones, pág. 20

<sup>3</sup> Bonilla Cuadra María Monografía, Manual de Funciones de la Empresa Materiales de Construcción “La Cantera”, pág. 21



### 6.1.3 Antecedentes del Manual de Funciones.

Toda organización, ya sea estatal o privada, productiva o de servicios, con fines de lucro o no, necesita de los manuales; ya que estos tratan diversos aspectos relacionados con distintas actividades y problemas que se presentan día a día en cualquier organización. El crecimiento de la complejidad y la introducción de tecnología avanzada, son factores que han impulsado el desarrollo de los manuales.<sup>4</sup>

Los Manuales son una técnica de la administración moderna y representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos.

En la administración moderna, el volumen y frecuencia de dichas disposiciones van en aumento, tanto, que se considera que las estructuras organizativas, el planteamiento de políticas y prácticas de procedimientos deben cambiar tan a menudo como dinámica sea la institución, para proporcionar un buen servicio o producto. Este concepto de administración ha aumentado la necesidad y modificado también, el papel que desempeñan los Manuales.<sup>5</sup>

### 6.1.4 Tipos de Manuales.

De acuerdo con el fin de cada Manual y dependiendo de su ámbito de aplicación y alcance se pueden clasificar en:

#### **Manuales por área de aplicación;**

**Macro administrativos:** Estos son utilizados generalmente en el sector público en su conjunto o a una parte del mismo, siempre y cuando involucren dos o más unidades.

**Micro administrativos:** Estos son utilizados para una sola entidad, pudiéndose referir a toda ella en forma global o a una o más dependencias que la integran o conforman.

#### **Manuales por su contenido;**

**Manuales del servicio al público:** Son aquellos que tratan específicamente a la actividad especial con el cliente y está compuesto de políticas y procedimientos.

**Manual de historia de la empresa:** Contiene información acerca de la creación del organismo, crecimientos, logros, su posición y administración actual. Este tipo de manual no sólo está

---

<sup>4</sup> Benavides Alejandro, Marengo Julio, Vasconcelos Jorge. Monografía, Diagnóstico de Estructura Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Armonía R.L. Octubre-diciembre 1995 pág. 54

<sup>5</sup> Bonilla Cuadra María Monografía, Manual de Funciones de la Empresa Materiales de Construcción "La Cantera", pág. 21



destinado para los empleados del organismo, sino que generalmente se aplica como manual de relaciones públicas destinado a personas ajenas a la institución.

**Manual de procedimientos:** se le conoce también como de operación, señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña responsabilidades específicas. El manual es una guía del trabajo, y sirve para orientar a nuevos empleados.

**Manual de funciones:** Es el documento administrativo que define la división del trabajo en la organización, estableciendo los límites de autoridad y de responsabilidad, determinando las funciones de áreas y cargos, los mecanismos de coordinación funcional creando el ambiente organizacional adecuado para que el trabajo del recurso humano se desarrolle eficaz y eficientemente a favor de los objetivos de la organización o empresa.

**Manual de contenido múltiple:** Son aquellos que tratan dos o más de los temas anteriores (la gran mayoría de manuales que publican las instituciones son de este tipo).<sup>6</sup>

### **Importancia del manual de funciones**

Los Manuales de Funciones son de vital importancia para las organizaciones ya que constituyen herramientas de desarrollo, puesto que son un medio transmisor al personal, acerca de la estructura, relaciones, límites, deberes, además de servir de medios orientados para los nuevos recursos, lo que permite una mayor facilidad de acoplamiento del individuo a su puesto de trabajo y a la organización dicho manual también da las bases que mejoran el análisis y la descripción de cargos así como la correcta evaluación de desempeño.

El Manual de Funciones tiene un fin primordial dentro de la organización como es el de proporcionar una guía práctica al personal donde se reúne la información necesaria para lograr el desarrollo uniforme y efectivo de la empresa, evitando así posibles inconvenientes, disfunciones, conflictos, inestabilidad laboral, incertidumbre, entre otros. Son importantes porque comunican las decisiones de la dirección acerca de la organización, recursos humanos, estructura orgánica y de cargos, además facilita el seguimiento de las tareas asignadas a cada unidad y puestos lo que permite exigir el cumplimiento de los deberes del trabajador, etc.<sup>7</sup>

#### **6.1.5 Ventajas de los manuales.**

- Eliminan trabajo innecesario.

<sup>6</sup> Bonilla Cuadra María Monografía, Manual de Funciones de la Empresa Materiales de Construcción “La Cantera”, pág. 23

<sup>7</sup> Monografía, Propuesta de Manual de Funciones para la empresa “Búfalo” en el año 2004, UNAN-RUCFA, Pág. 31



- Estimulan la uniformidad de las operaciones.
- Eliminan la confusión e incertidumbre.
- Disminuyen la supervisión.
- Simplifican la determinación de responsabilidades en caso de fallas o errores.
- Sirven de base para el adiestramiento de nuevos empleados.
- Facilitan la selección de personal.
- Precisan la delegación de funciones y responsabilidades.
- Es un instrumento técnico que le permite a los directivos, administrar al organismo con un conocimiento integral del mismo.<sup>8</sup>

#### **6.1.6 Estructura de un Manual de Funciones**

El Manual está estructurado por un conjunto de capítulos que contienen la información básica de su integración.

##### **Cubierta o portada**

En esta parte deberán incluirse:

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.<sup>9</sup>

##### **Índice**

- Índice o contenido (capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento).

##### **Portada interior**

---

<sup>8</sup> Monografía, Propuesta de Manual de Funciones para la empresa “Búfalo” en el año 2004, UNAN-RUCFA, Pág. 33

<sup>9</sup> Monografía, Propuesta del Manual de Funciones para el área administrativa del Centro para la Investigación en Recursos Acuáticos (CIRA), 2005. UNAN RUCFA, pág.25



- Prólogo o introducción (se explica acerca del manual, estructura, propósito, ámbito de aplicación y la necesidad de su vigencia).
- Organigrama General de la Empresa. (representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran).
- Objetivo del manual de funciones.
- Descripción de las Funciones del puesto. (Especificación de las funciones inherentes a cada uno de los cargos que forman parte de la estructura orgánica correspondiente).
- Requisitos del puesto (agrupa el contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa).
- Responsabilidades del puesto.
- Condiciones de trabajo del puesto.<sup>10</sup>

Cabe destacar que el manual de funciones es flexible a cambios dentro del mismo, debido a la adaptación de acoplarlo a las necesidades o giro comercial de la empresa.

### **6.1.7 Organización.**

Es un grupo estructurado de personas que trabajan en común en el cumplimiento de ciertas metas que los individuos no podrían alcanzar solos.<sup>11</sup>

Otro punto de vista dice que es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente o un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, la cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización.<sup>12</sup>

Organización implica una estructura de funciones de puestos intencionales y formalizados.

En este sentido, la organización consiste en:

1. La identificación y clasificación de las actividades requeridas.
2. La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

---

10 Monografía, Propuesta de Manual de Funciones para la empresa "Búfalo" en el año 2004, UNAN-RUCFA, Pág. 30

11 Hellriegel. Don. Administración, pág. 335

12 Chiavenato Idalberto. Administración de Recursos Humanos, pag.6



3. La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos.
4. La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales una división y un departamento) en la estructura organizacional.

### **6.1.8 Tipos de organización.**

#### **Organización formal:**

Se entiende, en general, la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada que genera una estructura que ofrece las mejores condiciones para la contribución eficaz del desempeño individual, tanto presente como futuro, a las metas grupales. Esta organización debe ser flexible. Debe dar lugar a la discrecionalidad, la ventajosa utilización del talento creativo y el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en las organizaciones más formales.

#### **Organización informal:**

Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consiente, aunque favorables a resultados comunes. Es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que surge espontáneamente de la asociación entre sí de las personas.<sup>13</sup>

### **6.1.9 Estructura Organizacional.**

Es un marco que prepara los gerentes para dividir organizar y coordinar las actividades de los miembros de una organización. Se refiere a las formas en que se divide agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Koontz Harold. Administración una perspectiva global, pág. 247-248

<sup>14</sup> Stoner James. Administración, pág. 345



---

### **División del trabajo.**

Toda organización se basa en la división del trabajo y en la coordinación de las tareas previamente fraccionadas para conseguir los objetivos comunes. La división del trabajo es la distribución de las distintas tareas necesarias para acometer la actividad o actividades objeto de la organización, y la atribución de las responsabilidades.

Es un proceso que se sigue para ubicar eficientemente las funciones o actividades entre las personas y las unidades orgánicas de una empresa. La especialización es la consecuencia de dividir el trabajo, pues las personas ubicadas en una misma unidad, tienden a especializarse debido que ambas realizan la misma tarea. Esta división consiste en repartir de forma justa y equitativa las actividades, es decir, que cada persona se especializa en una parte del trabajo, lo que permite ser más eficiente y productivo.<sup>15</sup>

### **Departamentalización.**

Consiste en la agrupación de actividades y personas en departamentos que permiten, al menos en teoría, que las organizaciones crezcan en un grado indeterminado. Es por ende, que la departamentalización consiste en la subdivisión del trabajo (tareas) y la asignación de éstas a grupos especializados de una organización, así como en la creación de normas para el desempeño de estas tareas.<sup>16</sup>

### **Tipos de departamentalización.**

#### **Por números simples:**

Consiste en contar las personas que deberán de desempeñar los mismos deberes y disponerlos bajo la supervisión de un administrador.

#### **Por tiempo:**

Consiste en las actividades basadas en el tiempo, por ejemplo jornadas laborales, turnos, etc.

---

<sup>15</sup> Quiroga Gustavo. Organización y Métodos en la Administración pág. 181

<sup>16</sup> Hellriegel. Don. Administración, pág. 339



---

**Por función empresarial:**

Consiste en la agrupación de actividades de acuerdo con las funciones de una empresa (funciones de producción, ventas y financiamiento), también es la base de uso más común para la organización de actividades y se haya presente en casi todas las empresas.

**Territorial o Geográfica:**

Basada en factores territoriales, es común en empresas que operan en regiones geográficas extensas.

**Por tipo de cliente:**

Es la agrupación de actividades que responde a un interés primordial en los clientes, es común en diversas empresas. Cuando cada una de las actividades de una empresa a favor de sus clientes es puesta bajo la responsabilidad de un jefe de departamento, los clientes constituyen la base sobre la cual se agrupan las actividades.

**Por procesos o equipos:**

Se aplica fundamentalmente a los procesos de manufactura de un departamento o con determinado equipo.

**Por productos:**

Es la agrupación de las actividades con base o líneas de productos que ha cobrado creciente importancia en empresas de gran escala y multiplicidad de líneas de productos. Esto puede entenderse como un proceso evolutivo.<sup>17</sup>

**6.1.10 Jerarquía.**

En una organización la jerarquía identifica el nivel de autoridad que posee dentro de la estructura de una empresa, al igual que el poder que esta persona posee sobre los que

---

<sup>17</sup> Koontz Harold. Administración una perspectiva global, pág. 270-278



estén a su cargo (subordinados), y el grado de responsabilidad que posee dentro de la organización.

También se dice que, es un Patrón de diversos niveles de la estructura de una organización, en la cima esta el gerente o los gerentes de mayor rango, responsable de las operaciones de toda la organización. Los gerentes de rango más bajos se ubican en los mismos niveles descendentes de las organizaciones.

Profundiza en el tramo de control administrativo, y lo ve como medio para llegar a la jerarquía. Se debe mencionar entonces que existe un tramo de control administrativo, que significa la cantidad de personas y departamentos que dependen directamente de un gerente específico, ya elegido este tramo de control se selecciona una cadena de mando, es decir, un plan que especifica quién depende de quién en una organización.<sup>18</sup>

Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diferentes niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un superior inmediato.

#### **6.1.11 Cadena de Mando.**

Es el plan que especifica quien depende de quién en una organización, estas líneas de dependencias son características centrales de un organigrama.<sup>19</sup>

También conocida como principio escalar, la que establece que la autoridad en la organización fluye sin interrupción de arriba hacia abajo, definiendo claramente la jerarquía de niveles en la estructura, de tal forma que los subordinados reporten o consulten primero a su jefe antes de hacer tratos u operaciones con otras personas de otras dependencias. Su principal objetivo es lograr la coordinación entre niveles.

#### **Unidad de Mando**

Establece que cada subordinado es responsable ante un solo superior, no importando que este tenga otros subordinados. Si a uno se le exige obedecer a dos o más jefes, pudieran presentarse

<sup>18</sup> Stoner James. Administración, pág. 348

<sup>19</sup> Stoner James. Administración, pág. 348



órdenes e instrucciones contradictorias, lo que provocaría al individuo una fuerte tensión, y de hecho es probable que no pueda cumplir con dichas órdenes o instrucciones.<sup>20</sup>

### **6.1.12 Organigrama**

Es un diagrama en el que se representa gráficamente las relaciones de información entre funciones, departamentos e individuos de una organización.<sup>21</sup>

### **6.1.13 Autoridad**

Es una forma de poder que, con frecuencia, se usa en un sentido más amplio para referirse a la capacidad de una persona para ejercer el poder como resultado de cualidades como los conocimientos o los cargos.<sup>22</sup>

Derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia. Es el derecho formal y legítimo de tomar decisiones, dar órdenes, y asignar recursos para conseguir los objetivos propuestos por la organización, en donde la autoridad descansa en los cargos y no en la persona.<sup>23</sup>

#### **Tipos de autoridad**

Es necesario considerar las clases de relaciones de autoridad que existen en la organización, básicamente encontramos tres tipos de autoridad:

Autoridad de Línea: Es la autoridad de aquellos administradores directamente responsable, a todo lo largo de la cadena, para alcanzar las metas organizacionales.

Autoridad Staff: La autoridad de aquellos grupos de individuos que proporcionan a los administradores de líneas consejos y servicios.

Autoridad Funcional: Es el derecho que se delega a una persona o departamento para controlar procesos, practicas u otros asuntos específicos relacionados con las actividades que llevan a cabo personas en otros departamentos.<sup>24</sup>

<sup>20</sup>Benavides Alejandro, Marengo Julio, Vasconcelos Jorge. Monografía, Diagnóstico de Estructura Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Armonía R.L. Octubre-diciembre 1995 pág. 38

<sup>21</sup> Hellriegel. Don. Administración, pág. 337

<sup>22</sup> Stoner James. Administración, pág. 383

<sup>23</sup> Hellriegel. Don. Administración, pág. 353

<sup>24</sup> Blanco Rafael, Escoto Nelson. Monografía, Análisis de la Estructura Organizacional y Diseño de Manual de Funciones SERVIAGRO S.A, Enero-Junio 1995, pág. 18



### **Delegación de Autoridad**

La delegación de autoridad es imprescindible en una organización por sus características y complejidad, ya que se vive en ellas un entorno laboral tan dinámico, por lo tanto se realiza esta delegación para que los altos directivos se ayuden en el que hacer de ciertas actividades.

La autoridad se delega cuando un superior confiere facultades de decisión a un subordinado para la toma de decisiones. Obviamente los superiores no pueden delegar una autoridad que no tienen.

#### **El proceso de delegación implica:**

- La determinación de los resultados esperados de un puesto
- La asignación de tareas a ese puesto
- La delegación de autoridad para el cumplimiento de tales tareas
- La responsabilidad de la persona que ocupa el puesto respecto del cumplimiento de las tareas.<sup>25</sup>

#### **6.1.14 Responsabilidad.**

La responsabilidad es la obligación de un empleado de llevar a cabo las tareas que se le han asignado. El empleado adquiere esta obligación por el hecho de aceptar un puesto o una asignación específica. Un administrador es responsable no solo de la ejecución de ciertas tareas, sino también de las acciones de sus subordinados.<sup>26</sup>

#### **6.1.15 Puesto.**

Un cargo es el conjunto de tareas ejecutadas de manera cíclica o repetitiva, diseñar un cargo es especificar su contenido (tareas) el diseño de cargos es el proceso mediante el cual estos se crean, se proyectan y se combinan con otros cargos para la ejecución de tareas, conocido también como puesto.

Con la definición anterior deducimos que puesto es un conjunto de funciones (conjunto de tareas y obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama). La posición define las relaciones entre un puesto y los demás de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas.

#### **Diseño de puesto.**

El diseño de puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos,

<sup>25</sup> Koontz Harold. Administración, pág. 314

<sup>26</sup> Hellriegel. Don. Administración, pág. 354



organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo el diseño de puesto es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

### **Obligación**

Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Generalmente es la actividad atribuida a puestos más diferenciados (puestos de asalariados y empleados, como llenar un cheque, emitir una requisición de material, elaborar una orden de servicio, etc. Una obligación es una tarea un poco más sofisticada, más mental y menos física.<sup>27</sup>

### **Tarea**

Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la actividad que se le atribuye a los puestos simples y repetitivos (puestos por hora o de empleados), como montar una pieza, recolección de un producto, etc.

### **Análisis del puesto**

Es el análisis del puesto en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, en relación con los requisitos que el puesto impone a su ocupante. Por lo tanto el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.

También, es el procedimiento para determinar las obligaciones correspondientes a éstos y las características de las personas que se contratarán para ocuparlo.<sup>28</sup>

### **Descripción del puesto**

Es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distintos a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuando lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas

---

<sup>27</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, pág. 203

<sup>28</sup> Dessler, Gary. Administración de Personal, pág. 84



responsabilidades o tareas (como lo hace), los objetivos (por que lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas. Por lo tanto la descripción de puesto se preocupa por el contenido del puesto.<sup>29</sup>

### **Métodos para la descripción y análisis del puesto.**

#### **Método de observación directa:**

Es uno de los métodos más utilizados, tanto por su eficiencia como por ser históricamente uno de los más antiguos. Su empleo es muy eficaz en estudios de micro-movimientos, así como de tiempos y métodos. El análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puesto anota en una “hoja de análisis de puesto” los puntos clave de su observación. Es lo más adecuado para trabajadores que realizan operaciones manuales o de carácter sencillo y repetitivo. Los puestos rutinarios y repetitivos permiten el uso del método de observación directa debido a que el amplio contenido de tareas manuales se puede verificar fácilmente por medio de la observación visual. Como la observación no siempre proporciona todas las respuestas ni aclara todas las dudas, por lo general se recomienda completar con una entrevista hecha al ocupante o a su superior.

#### **Características del método de observación directa.**

- a) La obtención de datos sobre un puesto se hace mediante la observación visual de las actividades del ocupante del puesto, realizada por el analista especializado.
- b) Mientras la participación que tiene el analista en la obtención de los datos es activa, la participación del ocupante es pasiva.

#### **Ventajas del método de observación directa.**

- a) Veracidad de los datos obtenidos, en virtud de la unidad de origen (el analista de puesto) y del hecho de que sea ajeno a los intereses de quien realiza el trabajo.
- b) No requiere la paralización del ocupante del puesto.
- c) Método ideal para puestos sencillos y repetitivos.
- d) Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la formula básica del análisis de puesto (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?, ¿para que lo hace?)

---

<sup>29</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, pág. 203,226-228



### **Desventajas del método de observación directa**

- a) Costo elevado, pues para que el método sea completo se requiere un tiempo prolongado en el análisis de puesto.
- b) La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del puesto, no permite la obtención de datos verdaderamente importantes para el análisis.
- c) Contraindicado para puestos que no sean sencillos y repetitivos.

### **Método del cuestionario**

El análisis se efectúa al solicitar al personal (generalmente a los ocupantes del puesto por analizar o sus jefes o supervisores) que conteste un cuestionario para el análisis del puesto, que responda por escrito todas las indicaciones posibles sobre el puesto, su contenido y sus características.

Si se trata de un gran número de puestos similares y de naturaleza rutinaria y burocrática, es más económico y rápido hacer un cuestionario que se distribuya a todos los ocupantes de esos puestos. Debe ser un cuestionario hecho a la medida que permita obtener las respuestas correctas y una información que pueda ser utilizada. Un requisito de este cuestionario es que se someta primero a uno de los ocupantes y a su supervisor para probar la pertinencia y adecuación de las preguntas, así como para eliminar los detalles innecesarios, las distorsiones, las lagunas o las dudas en las preguntas.

### **Características del cuestionario**

- a) La obtención de datos sobre un puesto se realiza por medio del llenado de un cuestionario que realiza el ocupante del puesto o superior para el análisis de puesto.
- b) Mientras la participación del analista de puesto en la obtención de los datos (llenado del cuestionario) es pasiva, la participación del ocupante (quien lo contesta) es activa.



---

### **Ventajas del cuestionario**

- a) El cuestionario puede ser contestado, por los ocupantes del puesto o por sus jefes directo, de manera conjunta o secuencial, con ellos se obtienen una visión más amplia del contenido y de sus características además de contar con la participación de varios niveles.
- b) Es el método más económico para el análisis de puesto.
- c) Es el método más completo; el cuestionario puede ser distribuido a todos los ocupantes de los puestos, contestados por ellos y de vuelta con relativa rapidez. Esto no ocurre con los demás métodos para el análisis de puesto.
- d) Es el método ideal para analizar puestos de alto nivel, sin afectar el tiempo y las actividades de los ejecutivos.

### **Desventajas del cuestionario**

- a) El cuestionario está contraindicado para puestos bajo nivel, en los cuales los ocupantes pueden tener dificultad para interpretarlo y responderlo por escrito.
- b) Exige planeación y realización cuidadosa.
- c) Tiende a ser superficial y distorsionado.

### **Método de la entrevista**

El método más flexible y productivo es la entrevista que el analista de puestos le hace al ocupante del puesto. Si la entrevista está bien estructurada, se puede tener información sobre todos los aspectos del puesto, sobre la naturaleza y las secuencias de las diversas tareas que lo componen y sobre los porqués y cuándo se pueden desarrollar con las habilidades que se requieren para el puesto, además es posible cruzar informaciones obtenidas de ocupantes de otros puestos similares, verificando las discrepancias en la información y si es necesario, se pueden realizar consultas al supervisor inmediato para asegurarse de la validez de la declaraciones obtenidas. Garantiza una interacción directa entre empleados y analistas, lo que permite la eliminación de dudas y sospechas, especialmente en el caso de empleados difíciles o reacios.

El método consiste en tener los datos relativos al puesto que se desea analizar, por medio de un contacto directo y verbal con el ocupante del puesto o con su jefe inmediato. Se puede hacer solo con uno de ellos o con ambos, juntos o separados.

### **Características de la entrevista:**



- a) La obtención de datos sobre el puesto se hace por medio de una entrevista, con preguntas y respuestas verbales entre el analista y el ocupante del puesto.
- b) La participación es activa, tanto del analista como del ocupante del puesto en la obtención de los datos.

**Ventajas de la entrevista directa:**

- a) Obtención de los datos del puesto a través de las personas que mejor lo conocen.
- b) Posibilidad de discutir y aclarar todas las dudas.
- c) Es el método de mayor conveniencia y el que proporciona un mayor resultado en el análisis, debido a la obtención estandarizada y racional de los datos.
- d) No tiene contraindicación; se puede aplicar a puestos de cualquier tipo o nivel.

**Desventajas de la entrevista directa:**

- a) Una entrevista mal dirigida puede llevar a reacciones negativas en el personal que resultan en una falta de comprensión y no aceptación de sus objetivos.
- b) Posibilidad de una confusión entre opiniones y hechos.
- c) Pérdida de tiempo si el analista del puesto no se prepara bien para esta tarea.
- d) Costo operacional elevado; se necesita analista con experiencias y la paralización del trabajo del ocupante.

**Métodos Mixtos.**

Es evidente que cada uno de los métodos de obtención de información para el análisis de puesto tiene ciertas características, ventajas y desventajas. Para neutralizar las desventajas y sacar el mayor provecho posible de las ventajas, la opción es utilizar métodos mixtos. Estos son combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis. Los métodos mixtos más utilizados son:

- a) Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del puesto, este último llena el cuestionario y después es sometido a una entrevista rápida, con el cuestionario como referencia.
- b) Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para ampliar y aclarar los datos obtenidos.
- c) Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
- d) Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.



- e) Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante. Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante, entre otros.<sup>30</sup>

## 6.2 MARCO REFERENCIAL

TRANSACTEL, El centro de atención telefónica es una unidad funcional dentro de la empresa (o bien una empresa en si misma) diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad.”

Gracias al crecimiento exponencial de esta industria, a partir del 2006 ha alcanzado más del cincuenta por ciento de crecimiento. Una empresa que en sus inicios estaba conformada por 30 colaboradores, hoy en día cuenta con equipo conformado por más 4,500 héroes en Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

Tal como lo indica uno de sus fundadores el éxito de TRANSACTEL no radica en hacer una gran cosa de vez en cuando, sino hacer consistentemente bien las cosas rutinarias. En definitiva esta actitud es lo que ha fundamentado los excelentes resultados de esta empresa regional a lo largo de sus 15 años de trayectoria.

### **Transactel Hoy**

Primer *call center* en Guatemala que inició el desarrollo de esta industria en el país

Empresa 100% centroamericana que ha desarrollado diversas alianzas estratégicas con empresas internacionales y líderes en su industria

Más de 35 relaciones exitosas con clientes de diferentes industrias a nivel local e internacional

8 ubicaciones en 4 diferentes países

---

<sup>30</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, pág. 230



<b>Guatemala</b>	Torre Transactel(Ciudad de Guatemala)
	Tetra Center (Ciudad de Guatemala)
	Cocopat (Ciudad de Guatemala)
	Torre Pradera Quetzaltenango (Ciudad de Quetzaltenango)
<b>El Salvador</b>	Edificio SISA (Ciudad de San Salvador)
	Plaza Merliot (Ciudad de San Salvador)
<b>Honduras</b>	Edificio CLARO (Ciudad de Tegucigalpa)
<b>Nicaragua</b>	Edificio CLARO (Ciudad de León)

Primer *call center* en descentralizar sus operaciones a otras ciudades en la región

TRANSACTEL ha duplicado su tamaño en los últimos 5 años, hoy es el call center más grande de Centroamérica

Más de seis reconocimientos a nivel local e internacional, entre ellos “Great Place to Work”, otorgado en 2009, reconociendo a TRANSACTEL como una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por el “Great Place to Work Institute”

En el 2008 se creó la Universidad TRANSACTEL para apoyar a todos aquellos colaboradores que necesitan reforzar su nivel de inglés, también creó una alianza con la Universidad Galileo para impartir las carreras de mercadeo, administración y computación.



Es la empresa que reúne el mayor número de voluntarios en Guatemala en su día de Servicio, para apoyo a la comunidad, con más de 1,200 personas

## Orden Cronológico



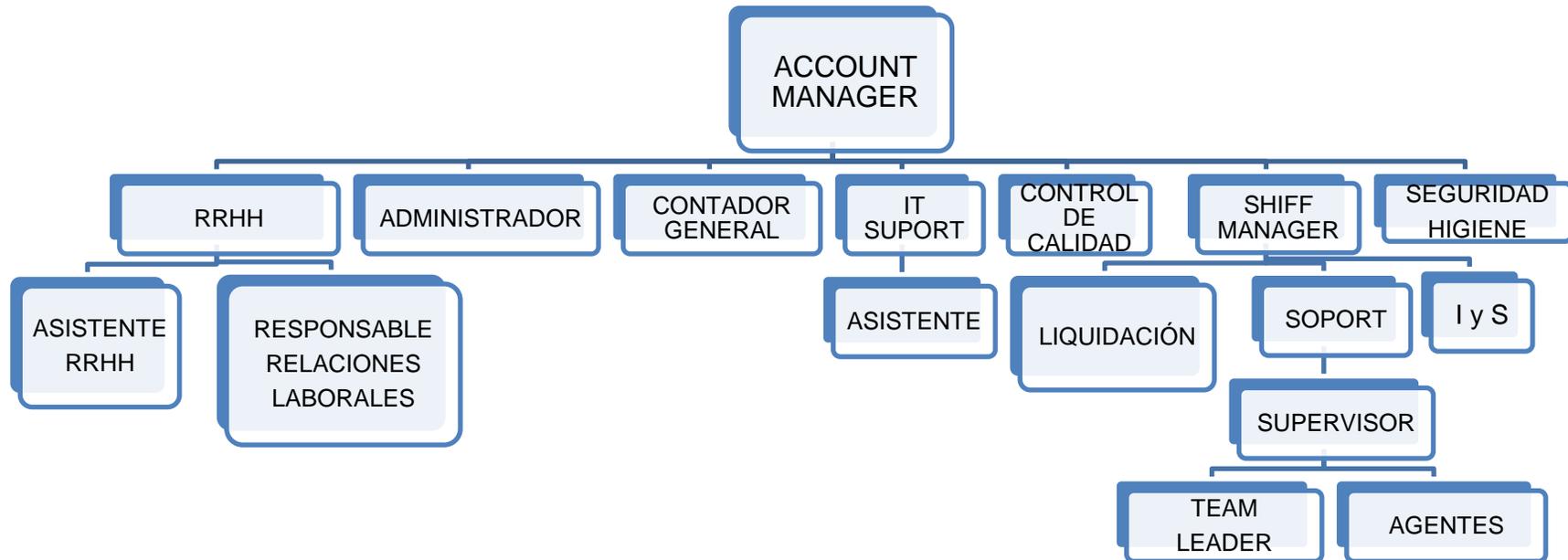
## ¿Qué nos motiva?

El propósito de TRANSACTEL es convertirnos en el líder global en soluciones de Business Process Outsourcing. Para lograr esto, seremos guiados por nuestros principios de Excelencia en Servicio al Cliente, Integridad en todo lo que hacemos y Pasión por Innovación y Crecimiento. Como resultado, contribuiremos al éxito de nuestros clientes, nuestra gente y las comunidades donde vivimos y trabajamos.





## ORGANIGRAMA



Organigrama existente Empresa TRANSACTEL



## VII. DISEÑO METODOLÓGICO

### **Objeto del estudio:**

Diseñar un Manual de funciones para el mejoramiento de las actividades y responsabilidades de los puestos en el desarrollo interno de la empresa TRANSACTEL, en la ciudad de León.

### **Tipo de Investigación**

En este sentido se puede determinar que el presente estudio se enmarca en una investigación de campo de tipo descriptiva, no experimental y de corte transversal.

De acuerdo a los objetivos, esta investigación se considera de tipo descriptiva por cuanto su alcance, basado en la observación directa y en el análisis de los documentos estudiados, pretende describir la situación tal como se presenta en la realidad. Se fundamenta en una investigación tipo descriptiva, ya que además de las características del problema investigado y la descripción de los objetivos; se tomó en cuenta los distintos procedimientos teórico-prácticos, para compilar, presentar y analizar los datos a fin de cumplir con el propósito de la investigación planteada.

Se clasifica como investigación de campo ya que los datos son tomados de la realidad.

Así mismo, conforma una investigación no experimental ya que se observa el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.

**Explicativo, porque se procura explicación para cada una de las variables en estudio.**



---

**Por la extensión en el tiempo, es de corte transversal porque se lleva a cabo una sola vez en un mismo periodo de tiempo (abril a junio 2011) abarcando los distintos tópicos involucrados.**

**Área de estudio:**

El área donde se realiza el estudio, es en la empresa TRANSACTEL de la ciudad de León, exactamente en el Edificio de Claro.

**Determinación de la Población:**

La población sujeta a estudiar en la empresa TRANSACTEL en la ciudad de León, siendo ésta conformada por 14 puestos, lo que constituye el universo a estudiar. Por el motivo de este universo, todos los puestos fueron objeto de estudio, los cuales fueron consultados con el propósito de enriquecer la información suministrada por cada ocupante.

**Fuentes de información:**

- **Fuentes primarias:** Entrevistas realizadas a puestos de niveles superiores, encuesta realizadas a puestos de los niveles intermedios e inferiores y observación a todos los puestos.
- **Fuentes secundarias:** Información brindada por el Gerente de la empresa, libros de textos, información de internet.

**Instrumento a aplicar:**

Los métodos utilizados para diseñar el manual de funciones fueron la observación, entrevista y encuesta.

Observación directa: ya que nos permite tener contacto directo con los puestos que laboran en las instalaciones de la empresa.

Encuesta: La cual se realiza definiendo las preguntas dirigidas al ocupante del puesto, de manera



que permitan obtener respuestas correctas e información útil.

### ***Procedimiento para el estudio de campo***

Una vez que se obtuvieron los instrumentos en base a los indicadores de las sub-variables se procedió a la aplicación de los mismos en las muestras seleccionadas.

Las entrevistas fueron aplicadas al Gerente y Director de Recursos humanos de la empresa quienes coordinaron para el levantado de la encuesta.

El proceso de levantado de la información de campo tomó 25 días debido a que tuvimos que acoplarnos al horario que los encuestados tenían disponible para atendernos, cabe mencionar que su cooperación fue de un 100%, lo que garantizó obtener información veraz y confiable, sin su cooperación este trabajo no habría sido posible. Agradeciendo de antemano el tiempo que dispusieron y su valiosa colaboración.

Luego que se recolecto la información, el siguiente paso fue el diseño del manual de funciones, realizado en el programa de computación Microsoft Word.

#### ➤ **Criterios:**

- **Inclusión:** Todos los trabajadores que laboran en la empresa TRANSACTEL en los diferentes puestos establecidos.
- **Exclusión:** Todos aquellos trabajadores que laboran de manera temporal en la empresa o trabajadores contratados por servicios.

### **Consideraciones éticas**

La información que contiene este trabajo investigativo es real, obtenida de manera honesta y sincera en el que no se perjudica a la empresa TRANSACTEL, ni a ninguna persona relacionada con este estudio.



---

## VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados encontrados en nuestra investigación en la empresa TRANSACTEL durante el periodo Abril a Junio del presente año, se hallaron los siguientes elementos:

La empresa carece de manuales que garanticen el buen funcionamiento de la misma, como también de medios y procedimientos de comunicación formal, por lo cual la mayoría de las orientaciones e informaciones se dan de forma verbal.

Desde que se instala en Nicaragua ha sido administrada y dirigida de forma empírica, de modo que los trabajadores realizan sus funciones basados en su propia experiencia y por orientación de su superior.

Los datos fueron analizados luego de haberse estudiado y revisado la información recopilada, la que fue clasificada manualmente. Los datos obtenidos se presentarán en el manual de descripción de cargos y en los objetivos que se deben alcanzar por el mismo.

Debido a la importancia que tiene una buena planificación de recursos humanos dentro de una organización y en vista de que la empresa TRANSACTEL no tiene ningún tipo de lineamiento para llevar a cabo la contratación de personal se planteó la necesidad de elaborar un Manual de Cargos y funciones que facilite reclutar y seleccionar los candidatos con las competencias mínimas requeridas para cumplir eficazmente con los objetivos de la organización.

La metodología adoptada se inició al analizar los datos recopilados. A través de la observación directa se logró tener una clara idea sobre las tareas realizadas por cada persona, las condiciones y el área donde se desempeña el trabajador, posteriormente a través del fichaje se ordenaron y clasificaron los datos recopilados, los cuales se presentaron en el manual de descripción de cargos y en los objetivos que se deben alcanzar por el mismo.

## IX. PROPUESTA DEL DISEÑO DE MANUAL.

Una vez realizados los análisis ocupacionales de cada uno de los cargos resulta fácil elaborar el manual de funciones para la empresa



---

Este instrumento facilita la ubicación y orientación del personal además que le permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cargo.

La finalidad de este manual es definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas, en consecuencia para la elaboración del manual se define:

Definir estructura organizacional de la empresa

Definir la denominación y número de cargos que conforman la estructura

Asignar a cada cargo las funciones que le correspondan

Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesario para desempeñar las funciones asociadas.

Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos.

Aprobar y divulgar el manual de la empresa.

**“DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA  
TRANSACTEL UBICADA EN LA CIUDAD DE LEÓN”**



## INDICE



---

I. INTRODUCCION.....	37
II. OBJETIVOS.....	38
III.MANUALES.....	39
3.1 Gerente de Cuenta.....	39
3.2Gerente.....	45
3.3Responsable de Relaciones Laborales.....	52
3.4Contador General.....	58
3.5Responsable IT Support.....	65
3.6Coordinador de Control de Calidad.....	71
3.7QA Analista de Calidad Soporte Claro TV.....	78
3.8Team Leader Soporte de Linea Fija.....	84
3.9Control de Calidad.....	90
3.10Supervisor.....	96
3.11Supervisor Despacho.....	101
3.12Team Leader de Despacho.....	108
3.13Asesor de Despacho.....	114
3.14QA de Despacho.....	120

## INTRODUCCION

Este manual está elaborado con la finalidad de que la organización cuente con un documento que



---

nos muestre como está organizada la empresa TRANSACTEL, las unidades que lo integran y las funciones de cada departamento, para lo cual se tuvieron que aplicar varios cuestionarios al directivo de la unidad administrativa, conjuntamente con sus subordinados y plasmar todo ese legajo de información que nos fue brindada.

Es de gran importancia contar con información del centro de trabajo para que los que en ella trabajen conozcan con precisión y exactitud cuáles son sus funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quien están subordinados.

Este manual debe ser revisado cada dos años para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales.

Finalmente se desea que la estructuración del presente Manual de Funciones, sirva como un elemento guía para la organización y unificación de los puestos de la empresa para un mejor desarrollo y relaciones jerárquicas.

## **OBJETIVO**



### **Objetivo General**

- Promover el ordenamiento y mejoramiento interno de la empresa TRANSACTEL, identificando las tareas inherentes a cada puesto y las exigencias o requisitos mínimos que debe tener el recurso humano para establecer las necesidades de capacitación que se requieren, y para contratar personal calificado e idóneo en cada plaza vacante, capaz de asumir responsabilidades con eficiencia y eficacia, de tal forma que permita una efectiva prestación de servicios a los ciudadanos.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el perfil de cada uno de los puestos de las distintas unidades organizacionales, indicando principalmente las tareas que les correspondan y las exigencias que requiere la persona para que puedan desempeñarlos con la mayor eficiencia.
- Facilitar y apoyar la formulación de políticas y la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo organizacional de la empresa, centrados en la importancia que tiene el recurso humano, mediante la acertada contratación del personal idóneo y apropiado a las necesidades específicas que tiene cada puesto de trabajo.





*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<b>Nombre del Puesto:</b>	Gerente de Cuenta	<b>Área:</b>	<b>Operaciones</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Director de Operaciones Regionales	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	José Calderón

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Shift Managers	<b>260</b>
QA Staff	<b>9</b>
Administración	<b>6</b>

### II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

El Gerente de Cuenta está a cargo de la operación local asignada por el cliente (Claro Nicaragua) en los servicios tercerizados contratados, para ello se auxilia de 3 Shift Managers, 12 Supervisores de Operaciones y 9 agentes de calidad. En el caso de Nicaragua por ser una operación pequeña y se atiende una sola cuenta, el Gerente de Cuenta asume el papel de Gerente de País también, por lo cual le toca la supervisión directa de las áreas administrativas, financieras, recursos humanos e informática.

### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo:*

*a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes*



*de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

### **Funciones Principales**

*Supervisar el Depto. Operaciones reuniéndome regularmente con personal de piso, supervisores y Shift Managers para asegurarme que están cumpliendo con las métricas e indicadores de desempeño contratados con el cliente y aplicar medidas correctivas. Supervisar el área administrativa reuniéndome periódicamente para constatar que se están aplicando las normas regionales de compras, mantenimiento de activos, normas de seguridad, manejo de caja chica, etc. Supervisar el área financiera reuniéndome periódicamente para constatar que se están aplicando las normas regionales de contabilidad, finanzas y auditoría. Supervisar el área de sistemas reuniéndome periódicamente para constatar que se están aplicando las normas regionales de tecnología e información. Coordinar con el área de Recursos Humanos la adecuada selección del personal, desde el reclutamiento, contratación, desarrollo, desempeño y retención.*

### **IV. Conocimientos Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.



Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Operaciones	Experto
Servicio al Cliente	Experto
Ventas	Avanzado
Administración	Avanzado
Finanzas	Avanzado
Recursos Humanos	Avanzado
Leyes Laborales	Avanzado
Sistemas Informáticos	Estándar
Inglés	Estándar

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Operaciones (Shift Managers)	Actividades Diarias	Diario
Administración	Atención de requerimientos	Diario
Finanzas	Atención de requerimientos	Diario
Recursos Humanos	Atención de requerimientos	Diario
Sistemas de Información	Atención de requerimientos	Diario



--	--	--

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Brenda Bravo	Seguimiento a Tareas	Por lo menos una vez por semana
Margarita Domínguez	Seguimiento a Tareas	Diario
Silvia Tapia	Seguimiento a Tareas	Diario
Walter Fletes	Seguimiento a Tareas	Diario
Carlos Espinoza	Seguimiento a Tareas	Diario
Juvenia Calderón	Seguimiento a Tareas	Diario

## VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora portátil	\$600.00
Celular	\$300.00
Escritorio	\$300.00
Headset	\$100.00

## VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

<b>Información Confidencial</b>
---------------------------------



<i>Relación Contractual con el Cliente.</i>
<i>Información Confidencial del Cliente.</i>
<i>Información de Productos y Servicios del Cliente.</i>
<i>Políticas y Procesos del Cliente.</i>
<i>Políticas y Procesos Internos.</i>
<i>Manejo de Cuentas Bancarias de la Empresa.</i>

### **IX. Accesos y Privilegios**

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

<b>Accesos y Privilegios</b>
Intranet
Carpetas Compartidas
Sistemas del Cliente (CIC, Open, etc.).
Facebook, Hotmail.
Parque Interno de la Empresa.

### **X. Condiciones Físicas de Trabajo**

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

#### **Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.



**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Licenciatura en Administración de Empresas, de preferencia con Maestría.
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Al menos 5 años.
Otros comentarios:	Estudios o experiencias en empresas tecnológicas es un valor agregado.



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	Gerente	<b>Área:</b>	Recursos Humanos
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Director Regional RRHH	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Jaime Vila

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Responsable de Relaciones Laborales	<b>1</b>

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

La persona que desempeñe este puesto será encargada de velar el proceso de reclutamiento procurando que este sea transparente y cumpla con los estándares de la empresa. Será responsable de coordinar el pago del personal, autorizarlo y asegurarse que sean en tiempo. De igual manera es responsable de dar seguimiento a los procesos disciplinarios, vacaciones y temas relacionados con la administración de personal. Así mismo tiene que promover la capacitación del personal, las promociones internas y realización de actividades motivacionales.

**III. Detalle las funciones principales de su puesto**

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando*



*cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Solicitar al outsourcing encargado de contrataciones realizar la búsqueda y presentación de las clases solicitadas.</i>
<i>Verificar que el personal presentado cumpla con los requisitos solicitados, que se den las entrevistas y elección correcta de candidatos.</i>
<i>Llevar a cabo las promociones interna: apoyando en la selección de los candidatos estando presente en los paneles de entrevistas para asegurar que se seleccione el mejor candidato posible</i>
<i>Solicitar a workforce los bonos y horas extras correspondientes al mes para poder elaborar información para nómina.</i>
<i>Enviar a SERPER la información necesaria para ejecutar el pago de planillas. Recibir, revisar y autorizar las planillas en las fechas de pago.</i>
<i>Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, para asegurarse de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.</i>
<i>Dar asistencia a los agentes en cualquier tema relacionado con Recursos Humanos que soliciten a través de 1x1</i>
<i>Administrar el presupuesto de actividades motivacionales y de retención asignado, llevando controles mensuales en base al total de personal activo de la cuenta, para poder llevar a cabo las actividades.</i>
<i>Realizar Focuss Session con los agentes y staff de manera frecuente, con el objetivo de detectar áreas de oportunidad en los diferentes departamentos de la organización.</i>
<i>Avalar los procesos disciplinarios que serán aplicados al personal, verificando que la sanción que se utiliza cumpla con lo establecido en la matriz disciplinaria, con el propósito de aplicar la sanción correcta.</i>
<i>Estar presente en la aplicación de sanciones disciplinarias, para asegurar que el agente entienda el motivo de dicha acción, así como también, asegurar que se brinde la retroalimentación necesaria por parte de operaciones.</i>
<i>Realizar esfuerzo de retención con los jefes de operación investigando con la persona que quiere renunciar, los motivos y las posibles maneras de retenerlo.</i>



<i>Notificar a SERPER toda renuncia o terminación de contrato, entregando la acción de personal necesaria, para poder realizar el proceso sin ningún retraso.</i>
<i>Velar por el cumplimiento de todos los procesos y políticas de la unidad y de la organización con el objetivo de evitar incumplimientos de las leyes y conflictos laborales.</i>
<i>Establecer contacto con las personas del Ministerio de Trabajo para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas por ellos, estando pendiente de los cambios que realizan en las mismas.</i>

#### **IV. Conocimientos Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de



	analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia
--	--

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Microsoft Office	Estándar
Leyes laborales	Estándar
Inglés	Estándar
Servicio al Cliente	Avanzado
Gestión de Recursos Humanos (Evaluaciones de Desempeño, Descriptores de Puesto, Procedimientos, Desarrollo Humano, etc.	Avanzado
Técnicas de Supervisión	Estándar

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Account Manager	Asuntos relacionados a Recursos Humanos	Diario
Supervisores	Asegurarnos del control de las inasistencias	Según necesidad
Shift Managers	Requerimientos de la Operación	Por lo menos una vez por semana
Workforce	Consultas de métricas, bonos y horas extras de agentes	Por lo menos una vez por semana
Finanzas	Solicitud de Presupuesto para actividades motivacionales y de retención	Una vez al mes
Tecnología	Soportes técnicos	Según necesidad



Site Manager	solicitud de identificación para persona nuevo y solicitud de compras	Según necesidad
Mercadeo y Comunicaciones (El Salvador)	Comunicados Varios y diferentes temas para decoraciones	Según necesidad

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Ma Alejandra Estrada	Temas relacionados con planilla, seguro social y vacaciones	Por lo menos una vez por semana
Tania Moncada	Búsqueda y selección de personal	Según necesidad
Martha Calero/Vivero de Empleos, Alcaldía	Búsqueda y selección de personal	Según necesidad
Katiuska Fonseca	Consultas generales de leyes nacionales de recursos humanos	Según necesidad
Proveedores	Establecer alianzas para brindar beneficios	Por lo menos una vez por semana

## VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Laptop	US\$ 600
Celular	US\$ 170
Presupuesto motivacional y de retención	US\$ 230



--	--

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Políticas y procesos internos</i>
<i>Información de la cuenta y organización</i>
<i>Expedientes de Personal</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Intranet
Internet
Facebook
Acceso a llamadas nacionales y celular
estacionamiento en el parqueo interno de la empresa
Carpetas Compartidas

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a
-



la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.

El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

**Esfuerzo Físico:**

El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.

El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda

El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda

El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Grado Universitario preferiblemente en Administración de empresas, ing industrial o carreras afines
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	2 años en puestos similares



Otros comentarios:	La persona que desempeñe el cargo deber ser una persona que sepa escuchar
--------------------	---



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	Responsable de Relaciones Laborales	<b>Área:</b>	<b>Recursos Humanos</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Gerente de Recursos Humanos	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Marisol Navas

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>



## II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

El Responsable de Relaciones Laborales será responsable por recibir, procesar y revisar toda la información relacionada a justificaciones, pago de planillas, brindar atención a los agentes para solventar cualquier duda con respecto a su pago, recibir, revisar y procesar acciones de personal entre otros servicios de apoyo administrativo.

## III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿ Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Recibir y revisar el master con la información acerca de horas trabajadas por la cuentas</i>
<i>Verificar la información ingresada en el master con respecto a las incapacidades, permisos, llegadas tardías, etc.</i>
<i>Reunirse con supervisores para verificar los NS reportados</i>
<i>Recibir y revisar las acciones de personal entregadas por los supervisores</i>
<i>Llevar control de cada empleado(status) de vacaciones con los de finanzas</i>
<i>Responsable de ingreso de empleados nuevos haciéndoles los trámites tal como completar documentación, elaborar contratos, formularios del Inss y bac, entre otros.</i>
<i>Custodia y control de cada expediente empleados activos e inactivos.</i>
<i>Reportar al INSS altas y subsidios de personal</i>
<i>Coordina con Finanzas proporcionando información de contratos individuales y nóminas ante posibles auditorias fiscales y del INSS</i>
<i>Entregar las colillas de pago y del Inss</i>
<i>Validar el pago de las incapacidades que se reportan en el master</i>
<i>Validar ordenes de descuento</i>
<i>Trabajar y proporcionar toda la información necesaria para planilla a finanzas</i>
<i>Encargado de todo lo relacionado con temas de Higiene y seguridad</i>



#### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia



Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Microsoft Office	Estándar
Leyes laborales	Avanzado
Código de trabajo de Nicaragua	Avanzado
Ley del Seguro Social	Estándar
Manejo de planillas	Estándar

### V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Supervisores	Control de inasistencias de los agentes	Diario
Finanzas	Temas relacionados con personal y pago del mismo	Por lo menos una vez por semana
Gerente de Recursos Humanos	Temas del día a día de sus funciones	Diario
Site Manager	Compras	Según necesidad

### VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Ministerio del Trabajo	Temas relacionados con problemas de los trabajadores y la higiene y seguridad de la empresa	Por lo menos una vez cada 15 días
INSS	Ingresos y reportes de subsidios	Según necesidad

### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto,*



como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.

Activo	Valor Aproximado
Computadora	US\$ 600

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.

Información Confidencial
Expedientes de personal
Políticas y procesos internos

### IX. Accesos y Privilegios

En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.

Accesos y Privilegios
Internet

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.

**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.



**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	A nivel de tercer año de estudios universitarios en las carreras de Contaduría Pública, Administración de Empresas o carreras afines (Indispensable)
Experiencia Previa	Como mínimo 3 meses en Transactel/ 6 meses de experiencia en



(Años y Puestos Previos):	puestos similares (Deseable)
Otros comentarios:	



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	Contador General	<b>Área:</b>	<b>Finanzas</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Gerente Operaciones	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Ivan Toruño

<b>Puestos que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

Elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión, examinar y evaluar los resultados con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los Estado Financieros, diseñar sistemas de información (contable Gerencial) mejorándolos y documentándolos, analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan mejoras. Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la Gerencia. Diseño de políticas contables y financieras asimismo dar seguimiento a sistema control interno Contable.



### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Registra las operaciones diarias ingresos, egresos, activos fijos, nómina, cuentas por pagar, impuestos fiscales para actualizar y confeccionar los Estados Financieros mensuales y anuales de la empresa</i>
<i>Diseño e implementación de catálogo de cuentas contables, creando un código contable para cada cuenta.</i>
<i>Registrar las operaciones financieras y contables.</i>
<i>Diseño e implementación de papelería contable y financiera, estableciendo controles pre numerados, para prevenir y administrar riesgos.</i>
<i>Realiza arqueos sorpresivos de caja chica, supervisando los ingresos del fondo, para preservar la integridad de los fondos.</i>
<i>Analiza la posición financiera de la Empresa ,comparando los resultados anteriores con los actuales, para identificar áreas críticas</i>
<i>Declara y paga impuestos fiscales y municipales mensuales, detallando los ingresos, para honrar deuda tributaria y evitar pago de multas.</i>
<i>Invalida documentación contable y financiera, referenciando y sellando los egresos, con el propósito de prevenir duplicidad de pagos</i>
<i>Registra y actualiza informe de disponibilidades, detallando ingresos y pago de proveedores, para control de los fondos.</i>
<i>Gestión de ingresos empresariales, facturando al cliente, con el fin de asegurar los ingresos de la Empresa.</i>
<i>Gestión financiera de capital de trabajo, solicitando fondos a Guatemala, para garantizar ingresos de la Empresa.</i>
<i>Registro y actualización de libros contables diario y mayor, detallando el movimiento de cada cuenta, para evitar pago de multas.</i>



<i>Realiza pago a proveedores por medio de cheques y transferencias para honrar pasivos nacionales y extranjeros.</i>
<i>Realiza conciliaciones bancarias mensuales, comparando libros de la empresa vs estado bancario, para asegurar las disponibilidades.</i>
<i>Gestiona ante la DGI, realizando cartas de cambios de períodos y domicilio fiscal, para actualizar domicilio actual y evitar pago de multas.</i>
<i>Valida liquidaciones de viáticos mensual, cotejando facturas vs rendiciones, para asegurar la integridad del gasto.</i>
<i>Analizar y depurar cuentas contables, comprobando registros y documentándolos, para garantizar una posición financiera sana.</i>
<i>Lleva Registro auxiliar de cuentas por cobrar (clientes), controlando facturas y pagos, para identificar saldos.</i>
<i>Archivo de documentación contable, nóminas, fiscal, municipal y seguridad social, para ordenar y facilitar documentación.</i>

#### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguiente descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos



	relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia.

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Contabilidad General	Experto
Finanzas	Avanzado
Auditoría	Estándar
Leyes laborales	Estándar
Leyes de seguridad social	Estándar
Leyes fiscales	Experto
Microsoft office	Estándar
Estadísticas	Básico
SAP	Estándar
Visual Hur	Estándar

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*



Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Gerencia de Operaciones	Firmas y autorizaciones de pagos	Diario
Informática	Consultas y respaldos	Según necesidad
Site Manager	Pagos de facturas del site	Diario
Nóminas (serper)	Pago de nómina	Por lo menos una vez cada 15 días
H R	Emisión de ck y liquidación de gastos	Una vez al mes
Q A	Emisión de ck y liquidación de gastos	Una vez al mes

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Tesorero corporativo(Guatemala)	Autorización de desembolsos	Por lo menos una vez por semana
Contabilidad General (Guatemala)	Revisión y aprobación de EE/FF	Una vez al mes
Contralor Corporativo(Guatemala)	Consultas y aprobaciones	Según necesidad
Finanzas (Guatemala)	Consultas y aprobaciones	Según necesidad
Capacitadores externos	Emisión ck y liquidación de gastos	Una vez al mes
Dirección general de impuestos	Pago de impuestos	Por lo menos una vez por semana
Alcaldía de Managua y león	Pago de impuestos	Una vez al mes
INSS	Auditorias y pagos de retenciones	Según necesidad

## VII. Responsabilidad Económica



*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
01 Computadora	\$ 600.00
01 Mueble escritorio	\$ 350.00
01 Estabilizador de corriente	\$ 100.00
01 Credenza de 2 cuerpos	\$ 420.00

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Estados de cuentas bancarios córdobas y dólar</i>
<i>Facturación de clientes</i>
<i>Costos de servicio Call</i>
<i>Declaraciones de impuestos fiscales y Municipales</i>
<i>Estados financieros</i>
<i>Nóminas</i>
<i>Resoluciones de auditorías fiscales, laborales y seguridad social</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Internet
Estados de cuenta bancaria
Visual Hur (una vez q se tenga el sistema)
SAP (una vez q se tenga el sistema)

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

**Ambiente:**

El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.

El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por



el personal ubicado en el área.

El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.

El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Licenciado en Contabilidad Pública y Finanzas Con Grado de C.P.A.
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	5 Años Mínimos de experiencia comprobada en puestos de contador general, jefe de contabilidad y/o cordinador de Finanzas



---

Otros comentarios:	Deseable post grado en Finanzas y dominio de leyes fiscales laborales y seguridad social
--------------------	--



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**



*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<b>Nombre del Puesto:</b>	RESPONSABLE IT SUPPORT	<b>Área:</b>	<b>IT</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Director of IT Client Support and Project Implementation	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Luis Estrada Bocaletti

<b>Puestos que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Skill Informacion y Solicitudes	<b>44</b>
Skill Soporte de Averías	<b>16</b>
Skill Despacho	<b>43</b>
Skill Soporte de Claro TV	<b>16</b>
Staff Administrativo	<b>6</b>
Staff Calidad	<b>9</b>
TOTAL (Promedio de Clientes x día)	<b>134</b>

### II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

El Responsable IT Support es responsable del garantizar un efectivo y eficiente soporte al personal de staff y operaciones en aspectos de software, hardware de computadores, comunicaciones (servicios de datos y telefónicos), y servicios de LAN (INTRANET) en pro que todos puedan desempeñar sus labores de manera eficiente y se asegure el constante cumplimiento de las métricas asignadas por la cuenta.

### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que*



*los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Mantenimiento Preventivo -Correctivo de Computadores</i>
<i>Soporte de usuarios (aplicaciones informáticas, hardware)</i>
<i>Enlace técnico con proveedores (cotizar, supervisar trabajos )</i>
<i>Desarrollo y Soporte de servicios Intranet (Web Server, FTP, Carpetas compartidas, etc.)</i>
<i>Soporte técnico Red LAN (Monitoreo - Mantenimiento - Ampliación de la infraestructura de red)</i>
<i>Enlace técnico con proveedor enlace Datos WAN</i>
<i>Enlace Técnico con IT - Networking - Telecom</i>
<i>Coordinar y/o ejecutar las tareas de IT para la operación TRANSACTEL Nicaragua</i>

Continuación ....

<b>Funciones Principales</b>
<i>Planificar y Coordinar con otras áreas administrativas la ejecución de tareas en pro de mejoras o ampliaciones de la operación en Nic.</i>
<i>Apoyar y Asesorar a la gerencia en la ejecución y/o planificación de proyectos IT</i>

#### **IV. Conocimientos Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y



	analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Administración de Servidores	Avanzado
Administración de LAN	Avanzado
Soporte Técnico Reparación y Mantenimiento de Computadoras	Avanzado
Aplicaciones Ofimáticas MS-Office	Estándar
Servicios Internet / Intranet	Avanzado
Telecomunicaciones	Estándar

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Administración	Coordinación y/o logística	Diario
Recursos humanos	Control y normativas de políticas IT	Según necesidad
Gerencia	Información y Coordinación	Por lo menos una vez por semana
Staff Operaciones (supervisores, shift manager)	Información, Coordinación, Soporte	Diario



Gerencia de IT Suport Guatemala	Coordinación	Por lo menos una vez por semana
Networking Guatemala	Coordinación, apoyo técnico	Según necesidad
Telecom Guatemala	Coordinación, apoyo técnico	Según necesidad

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
IT CLARO	Coordinación, ejecución de pruebas	Según necesidad
Proveedores Redes y Telecom	Consultas, Cotización, Garantías	Según necesidad
NOC CLARO	Consultas, ejecución de pruebas	Según necesidad

## VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Laptop	\$1600
Celular	\$100
Desktop	\$600

## VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Password de cuentas de correo electrónico</i>
<i>Password de equipos de comunicaciones (switches, routers, servidores)</i>
<i>Password de Administración de Desktop y LAPTOP</i>



### IX. Accesos y Privilegios

En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.

Accesos y Privilegios
NO APLICA

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.

#### Ambiente:

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

#### Esfuerzo Físico:

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.



**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Ingeniero en Computación / Sistemas
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Experiencia mínima 5 años, como jefe de oficina o responsable técnico en área de Redes y Servicios Internet, Administración de Servidores, soporte técnico de computadores.
Otros comentarios:	Se debe valorar la amplia experiencia en puestos como director técnico y de inglés a nivel intermedio.



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	Coordinador de Control de Calidad	<b>Área:</b>	<b>Calidad</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Gerente De Calidad	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Diana Pérez

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
QAS Control De Calidad	<b>9</b>

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

Controlar la Cantidad Mínima de Monitores Diarios que se le realizan a los Asesores, Realizar el Consolidad Diario que hacer referencia a las operaciones de Calidad, Verificar que se cumplan los procesos acordados con el cliente, dar retroalimentaciones, verificar posibles problemas que se nos puedan estar presentando y coordinar su pronta solución, programar y realizar calibraciones con nuestro cliente, verificar que la operación marche correctamente y saber identificar oportunamente cualquier inconveniente que se presente



### III. Detalle las funciones principales de puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿ Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

#### **Funciones Principales**

*Reporte Diario, Se toma el consolidado enviado por cada uno de los QA correspondiente a cada uno de los asesores evaluados durante una jornada de trabajo, con el objetivo de consolidar la información, llevar un registro de cada uno de los asesores y poder medir en calidad su avance y su desempeño durante el mes.*

*Calibraciones. Nuestro cliente envía una cantidad de llamada extraídas por su personal. El proceso consiste en que una vez recibidas ambos equipos escuchan las llamadas, se les da una ponderación y se evalúan cualquier problema que se presente dentro de la misma, luego. Entre los dos equipos se exponen los puntos de evaluación uno a uno, se exponen las diferencias y se llega a un acuerdo mutuo para evaluar correctamente cada uno de los casos que se presenten.*

*Escuchas de llamadas del cliente. Se toman las llamadas ya evaluadas por calidad externa. Se coordina a cada uno de los Qa para que verifique que el proceso de evaluación por parte del cliente sea el más adecuado y que su nota este acorde a la calidad de la llamada.*

*Retroalimentar a Qa. Se valora el desempeño de cada uno de los Qa. Semanalmente se mide el desempeño que ha tenido cada uno de ellos con sus asesores asignados y se ve el grado de diferencia que su obtuvo con la semana anterior, se le aclaran sus áreas de oportunidad y se les motiva a seguir mejorando a diario*

*Apoyo en Piso. Se detectan posibles causas que puedan afectar la operación, se coordina a cada uno de los Qa para que salga y evacuen llamadas si fuera el caso. O si no para evaluar y agilizar el TMO E en ese momento*

*Seguimiento a Asesore con bajo rendimiento. Semanalmente se ve el desempeño de los asesores previamente asignados a los QAS, se les da formas de retroalimentarlos y de motivarlos para que puedan ser expresadas a cada uno de lo mismos asesores.*



*Premiación mensual, se extraen los datos previamente ya consolidados durante el mes, se seleccionan a los tres mejores asesores que durante el mes han resaltado con el mejor promedio, con el objetivo de que sigan motivados se llevan a comer un día en específico y se les da un agradecimiento por su buen desempeño*

*Compras y uso de incentivos Diarios, se compran dulces, galletas, golosinas, etc. o material de papelería. Con el objetivo de que los asesores vean a diario la preocupación y el interés que tiene la empresa en cada uno de ellos*

#### **IV. Conocimientos**

##### **Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia



Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Microsoft Office	Avanzado
Estadística	Estándar
Ingles	Básico
Atención al Cliente, necesario para determinar la calidad se brinda	Avanzado
Experiencia en Call Center	Avanzado
Conocimientos de promociones, usos y funcionamientos del producto DTH, Internet HFC y Cable HFC, es necesario para brindar un valor agregado al servicio que se brinda durante un soporte	Avanzado

#### V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Información y Solicitudes	Información de Operadores	Diario
DESPACHO	Información de Operadores	Diario
Soporte técnico, CTV, INTERNET, LINEA FIJA.	Información de Operadores	Diario

#### VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*



Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Staff Calidad Claro	Consultas sobre vigencias de promociones de cada uno de los productos, Verificación de servicios, consulta de evaluaciones, calibraciones, solicitud de notas.	Diario

### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Presupuesto para incentivos	\$ 218
Computadora	\$ 600
Diadema	\$ 100
Impresora	\$ 150

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Reuniones Oficiales con nuestro cliente, para verificar la calidad de servicio, formas de evaluación, procesos, herramientas de evaluación, uso de software y aplicaciones correspondientes y únicas para nuestro cliente, manejo de nuestros diferentes tipos de reclamos o consultas a las cuales podemos encontrarnos durante el día.</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está*



*autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Carpetas compartidas
Intranet de Operaciones

#### **X. Condiciones Físicas de Trabajo**

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

##### **Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

##### **Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

##### **Riesgo de Accidentes:**



- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Graduado Ing. Industrial
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Experiencia en Call Center 3 años
Otros comentarios:	Con facilidad de Análisis, Con Buenas relaciones Laborales, con facilidad de expresión, con un amplio criterio de evaluación,





*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<i>Nombre del Puesto:</i>	QA Analista de Calidad Soporte Claro TV	<i>Área:</i>	<b>Control de Calidad</b>
<i>Puesto del Jefe Inmediato</i>	Coordinador de Calidad	<i>Nombre del Jefe Inmediato</i>	Eddy García

<i>Puestos que Supervisa</i>	<i>No de Personas</i>
Soporte Claro TV	<b>21</b>

### II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

Monitorear y supervisar la calidad del servicio que cada agente brinda, así como el cumplimiento de cada uno de los procesos según estándares establecidos por el cliente, para mantener las métricas por encima de lo establecido.

### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que los*



*programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

### **Funciones Principales**

*Monitorear a cada uno de los asesores, escuchando las llamadas en línea para verificar de que se esté cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos, en caso de que se detecte debilidades en la calidad del servicio, ya sea en procesos o usos de los sistemas, se procede a retroalimentar a los agentes para reforzar esas debilidades detectadas, se brindan incentivos significativos para motivar a los agentes y por ende no se sientan estresados y vean que su labor es valorada, se realizan rondas de piso para despejar las dudas que en su momento tengan los agentes para agilizar las llamadas, a manera de contar con un respaldo de las actividades realizadas se generan reportes de los monitoreos realizados en el día para poder revisar una llamada en caso de que un agente apele por una de sus notas de evaluación, así como la generación de reportes de TMO para controlar y detectar los aspectos que puedan ser claves en la elevación del tiempo de gestión de los agentes por llamada. Se brinda apoyo de supervisión en caso de que el supervisor se ausente por X o Y motivo, en este caso se monitorea el tráfico de llamadas para mantener las métricas equilibradas, si el tráfico se eleva se tiene que detectar, con apoyo de los agentes, si se está presentando algún problema de sector y en dado caso reportarlo con el área correspondiente y confirmar señal para cerrar caso.*

### **IV. Conocimientos Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguiente descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la



	misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Atención al Cliente, necesario para determinar la calidad de atención que se brinda al cliente	Avanzado
Open, SCCC, aplicativos necesarios para generación de órdenes y verificación de datos al momento de brindar soporte	Estándar
Sigec, Sispol, Qflow, aplicativos para verificación de datos, tipificación de datos y generación de ordenes al momento de brindar soporte	Básico
Conocimientos de promociones, usos y funcionamientos del producto DTH, Internet HFC y Cable HFC, es necesario para brindar un valor agregado al servicio que se brinda durante un soporte	Estándar
Microsoft Office, se debe de tener conocimiento en el manejo de estos aplicativos para la generación de reportes	Básico

## V. Contactos Internos



*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
II Nivel de Despacho(agentes)	Para la agilización de ordenes tanto de visita de reparación como reconexiones pendientes con excesivo tiempo de dilación	Diario
Staff Calidad(León)	Para solicitar apoyo en la retroalimentación de agentes los cuales se encuentran en ese Departamento(León)	Por lo menos una vez por semana

#### **VI. Contactos Externos**

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Staff Calidad Claro	Consultas sobre vigencias de promociones de cada uno de los productos, inconvenientes de fallas de sector en la señal de los servicios de Claro TV HFC, DTH e Internet	Diario

#### **VII. Responsabilidad Económica**

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor
--------	-------



	Aproximado
Presupuesto para incentivos	\$ 34
Computadora	\$ 600
Diadema	\$ 100

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Uso de herramientas para el monitoreo de los agentes, carpeta compartida con Claro</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Carpetas compartidas
Intraway
Intranet de Operaciones

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*  
**Ambiente:**

<input checked="" type="checkbox"/>	El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
<input type="checkbox"/>	



El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.

El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

### ***Esfuerzo Físico:***

El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.

El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda

El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda

El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

### ***Riesgo de Accidentes:***

El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

## **VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*



Estudios / Título Académico:	Nivel Universitario
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Experiencia en el producto o puestos similares, 4 meses mínimo
Otros comentarios:	La persona para de empeñar el cargo de QA debe de ser una persona abierta a propuestas y accesible a las consultas que los agentes a su cargo le realicen.



## FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<b>Nombre del Puesto:</b>	Team Leader Soporte de Línea Fija	<b>Área:</b>	Soporte Averías
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Shiff Manager	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Jorge López

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Soporte Averías	17

### II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

Apoyo a supervisión en las funciones que este desempeña.



### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Verificar las métricas</i>
<i>Apoyo en piso para disminuir el TMO de los agentes y aclaración de dudas</i>
<i>Revisar que cada uno de los gestores cumpla con su tiempo de conexión total</i>
<i>Verificar diario de conexión y horas facturables</i>
<i>Retroalimentar a los operadores sobre los cambios que se realizan en los procedimientos de Soporte</i>
<i>Revisar casos Procesados e Incompletos de la Sabana de Datos de Qflow enviados por el cliente</i>
<i>Realizar los Horarios y subirlos a la web</i>
<i>Revisar cada correo cuando supervisión no se encuentre y contestar los que requieren respuesta inmediata.</i>

### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la



	misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Microsoft Office	Básico
Conocimientos de Redes	Estándar
Conocimiento del Sistema Operativo Windows / Linux	Estándar
Manejo de las aplicaciones utilizadas para brindar soporte al cliente. (OPEN, Qflow)	Avanzado
Conocimiento de los productos a los cuales se le brinda soporte, es decir procedimientos que se deben realizar de acuerdo a cada producto.	Avanzado

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
---------------------	-----------	------------



Departamento de Despacho	Verificar con el Área de Diagnostico, Filtro y Prueba posibles afectaciones masivas en diferentes sectores del país.	Diario
RRHH	Verificar con Recursos Humanos la asistencia de los operadores, procesos disciplinarios aplicados.	Diario
WorkForce	Brindar reporte acerca del tráfico y las medidas que se toman para contrarrestar el mismo. Además se le brinda reporte a cerca del estatus de los operadores (Operadores nuevos en producción, Operadores que se les da de baja)	Diario
Attendance	Reportar la asistencia, NS, Vacaciones	Diario
Operaciones	Reportar acciones que afecten directamente la operación de cada skill.	Según necesidad

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Supervisión Villa Fontana	Verificar posibles fallas masivas, escalamiento de casos de clientes VIP	Según necesidad



### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$600
Headset	\$100

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Acceso a la información de los clientes respecto a los servicios contratados con CLARO</i>
<i>Acceso a información de la empresa, es decir procedimientos y manejo de la operación.</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
<i>Correo electrónico, el cual se utiliza para comunicarnos con nuestro equipo de trabajo</i>
<i>Carpeta Compartida (TRTLEON410), utilizada para compartir información importante con todos los involucrados</i>
<i>OPEN, aplicativo donde visualizamos información general de los clientes, utilizada para brindar soporte y generar reportes en caso de ser necesario</i>

### X. Condiciones Físicas de Trabajo



*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de



protección ante accidentes de trabajo es importante.



### VIII. Estudios y Experiencia

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Ingeniero en Sistemas de información, Ingeniero en Redes o Carreras Administrativas.
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Conocimiento acerca de los productos, en este caso Línea fija y Claro TV, haber estado en el puesto de operador brindando soporte al menos tres meses.
Otros comentarios:	

## FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<b>Nombre del Puesto:</b>	Control de Calidad	<b>Área:</b>	<b>Soporte Averías</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Coordinador Control de Calidad	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Eddy Garcias

Puestos a los que Supervisa	No de Personas
Agentes de Soporte Averías	17

### II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

Control de calidad del Skill de Soporte Averías: 1- Realizo monitoreos para el Skill de Soporte Averías,



al final del día envió reporte de los mismos. 2-Envío reporte de TMO de cada monitoreo realizado. 3-Envío TOP 10 de TMO Interno. 4- Realizo retroalimentaciones a los agentes de Soporte Averías y Claro TV con el objetivo de hacerle saber sus fortalezas y áreas de mejoras. 5- Realizo cierre de Diagnósticos para el servicio de Claro TV, que no es más que pasar una Orden de Diagnostico (Estado 47) a una Orden de Reparación (Estado 49). 6- Les remito lista a los Agentes de Soporte Claro TV de Sectores Afectados para que brinden información detallada al cliente. 7- Escalo casos tanto del Skill de Soporte Averías como de Soporte Claro TV para su pronta solución. 8- Realizo capacitación para personal nuevo que vaya ser parte del Skill de Soporte Averías. 9- Edito manuales con el contenido de algún proceso que haya cambiado y remitido el cliente (CLARO). 10- Edito documento con el % de tipificaciones vs llamadas recibidas y TOP 10 de TMO externo que los Agentes de Soporte Averías y Soporte Claro TV presentan, con el objetivo de hacerles saber la importancia de ir mejorando a pasos gigantescos en este punto. 11- Se les entrega dulces a los Agentes de Soporte Averías y Soporte Claro TV con el objetivo de incentivarlos. 12- Se revisa cada mes la calculadora de Bonificación, es para verificar que cada agente reciba su bonificación correspondiente.

### **III. Detalle las funciones principales de su puesto**

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) **Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido.** b) **Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.***

#### **Funciones Principales**

*1- Realizo monitoreos: Los hago en línea o tomando las grabaciones de llamadas del Recordar. Esto es para validar la calidad y el nivel de servicio que los Agentes están brindando.*

*2- Realizo retroalimentaciones: Edito documento con el nombre del Agente, fecha-hora del monitoreo, observación y firma. Llamo a la oficina de QA al agente que tengo que retroalimentar, ellos escuchan la grabación de la llamada monitoreada, los hago autoevaluarse y posteriormente les hago saber sus fortalezas y áreas de mejoras. Esto es para que el agente vaya creciendo y/o mejorando en calidad y nivel de servicio, uso de herramientas y sistemas y sobre todo que realice de forma impecable el*



*proceso debido para la atención del caso. Cuando el monitoreo es en línea, la retroalimentación es de inmediato, me dirijo del cubículo del Agente y le indico sus fortalezas y áreas de mejoras.*

#### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia



Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
1. Microsoft Office 2007	Estándar
2. El aplicativo OPEN	Estándar
3. El aplicativo Qflow	Estándar
4. Recorder	Estándar
5. Interaction Client .Net	Estándar
6- Conocimiento de Redes Interna y Externa de telefonía.	Estándar

### V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
1- Diana Pérez	Realizar audio con el objetivo de realizar planes o acciones para el mejoramiento en la Operación.	Por lo menos una vez por semana
2- Departamento de Despacho ( Diagnostico, Filtro y Prueba)	Informarnos de daños masivos.	Diario

### VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
1- Carlos Espinoza.	Cuando presentamos inconveniente con los Sistemas.	Según necesidad
2- Despacho 2do Nivel Villa Fontana	Escalar casos de Soporte Averías para su pronto solución.	Según necesidad



## VII. Responsabilidad Económica

En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$600
Headset	\$100

## VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.

Información Confidencial
1- Información de estado de cuenta, solicitudes, reclamos y Ordenes de Reparaciones de clientes.
2- La funcionalidad de la empresa internamente.

## IX. Accesos y Privilegios

En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.

Accesos y Privilegios
1- Intranet de Operaciones.
2- Carpetas Compartidas (TRTLEON410)
3. Correo de Outlook
4- Qflow: utilizado para registrar toda llamada atendida por los Agentes.

## X. Condiciones Físicas de Trabajo

Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.



**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- 
-



El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

### VIII. Estudios y Experiencia

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Experiencia en administración, economía, Ingeniería en sistema, operador en microcomputadoras, o conocimientos ligados a los mismos.
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	2 meses en el Dpto. de Soporte Despacho a la vez apoyando el Skill de Soporte Averías.
Otros comentarios:	Se necesita tener un grado de madures, saber cómo tratar con diferentes tipos de caracteres y sobre todo poder trabajar bajo presión.



## FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

### I. Identificación del Puesto

<b>Nombre del Puesto:</b>	SUPERVISOR	<b>Área:</b>	<b>Soporte Claro TV</b>
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Shift Manager	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Jorge Lopez



<i>Puestos a los que Supervisa</i>	<i>No de Personas</i>
Agentes / Operadores	25

## II. Por favor brinde una descripción general de su puesto

Monitoreo de Tráfico, metricas, entrega de Diario de Conexión, Supervisar tiempo de Conexión, TMO, asistencia, Puntualidad, limpieza de Bandeja de Qflow, Diagnosticar Ordenes a Reparación, Levantamiento y Monitoreo de Fallas Masivas, Auditorias Tipificaciones Qflow Vrs. Open, Auditorias % Resolutividad

## III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

### **Funciones Principales**

*Monitorear trafico, TMO, asistencia y puntualidad*

*Diagnostico de la Bandeja de Open ayudando a identificar posibles fallas masivas, logrando una asistencia más rápida*

*Limpieza de Bandeja de Qflow de los casos enviados por tienda a nivel nacional que nos ayuda a minimizar el tráfico*

## IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*



*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Office	Avanzado
Ingles	Avanzado
Sistema Operativos	Experto
Utilitarios	Experto
Diseño Gráfico	Estándar
Multimedias	Avanzado
Produccion TV	Estándar

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
---------------------	-----------	------------



Despacho Nivel II	Escalamiento de Casos	Diario
-------------------	-----------------------	--------

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Juvenia Calderon	Solicitud de Accesos	Según necesidad

## VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$600
Diadema	\$150

## VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
Carpeta compartida
Accesos de Sistema OPEN, INTRAWAY, SIGEL

## IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Intraway DTH
Carpetas Compartidas
Intranet



## X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

### **Ambiente**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

### **Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras.
- Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

### **Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- 
-



El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

### VIII. Estudios y Experiencia

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Ing. En Computación / Lic. Produccion Televisiva
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Soporte Tecnico / Editor de Noticias
Otros comentarios:	



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	SUPERVISOR DESPACHO	<b>Área:</b>	Despacho Multiskill
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	Shiff Manager	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	Jorge López

<b>Puestos a los que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Despacho Multiskill	35
Diagnostico	8

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

Apoyo a supervisión en los procesos operacionales y coordinación en las acciones organizacionales

**III. Detalle las funciones principales de su puesto**

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*



<b>Funciones Principales</b>
<b>Verificar Métricas de días anteriores:</b>
Revisar que los gestores cumplan con la Adherencia
Validar las horas Facturables en conjunto con WF
<b>Apoyo con Calidad:</b>
Monitoreos Presenciales
Filtrar Tipificaciones en la Web y Open.
Realizar Rondas de Piso y Apoyo a supervisión informando a los agentes sobre nuevas orientaciones.
Seguimiento del Desempeño de los agentes
<b>Control de Horarios:</b>
Verificar Horarios de Entrada, NR, y Salida cuando el supervisor no se encuentre
<b>Realización de Reportes:</b>
Llevar control sobre el Diario de Conexión de los agentes.
<b>Redacción:</b>
Contestar correo al cliente, cuando supervisión no se encuentre.
<b>Sustitución:</b>
Sustitución de las funciones y obligaciones que desempeña Supervisión cuando el supervisor se ausente.

#### IV. Conocimientos Técnicos

En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.

Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de



	analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Paquetes Microsoft office	Básico
Filtración en la hoja electrónica Excel	Estándar
Marketing	Estándar
Ingles Comunicativo	Básico
Programación de Sistemas Informáticos ( Visual Basic, C ++ , Visual FoxPro, Quick C )	Básico
Relaciones Interpersonales	Estándar
Ingeniería en Sistemas Informáticos	Experto

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Soporte Averías	Coordinar con el Departamento de Despacho, los procesos y flujos de Líneas Averiadadas, en coordinación con el Área de Diagnostico.	Diario
RRHH	Mantener control sobre la Asistencia de los agentes y reportaría sobre Horas Extras.	Diario



Gerencia	Brindar un resumen sobre los factores que inciden directamente en las métricas, asimismo temas de mejora en pro del Departamentos.	Una vez al mes
Shiff Manager	Discutir los temas relacionado al Producto que estamos atendiendo, con el fin de realizar un plan contingente antes las posibles eventualidades que surgen a lo largo de la semana.	Por lo menos una vez por semana
Work Fork	Establecer informes Diarios sobre Tráficos de llamadas, Causa, Efecto y Estrategia	Diario
Attendance	Reportar sobre la puntualidad y Conexión de los agentes del Departamento	Diario
Operaciones	Audi conferencias especificadas a temas claves que afecten directamente la operación	Según necesidad

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*



Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Back Office	Reportar y crear incidentes con órdenes mal generadas por el sistema, asimismo reportar las inconsistencias con los sistemas OPEN.	Diario
Back Office	Llamadas para asignación de Elementos de Red.	Diario
Supervisión Villa Fontana	Coordinar con el Cliente sobre los procesos y orientaciones acerca de un producto específico con el fin de lograr los procesos Individuales y Organizacionales.	Diario
Oscar Padilla	Reset y Creación de Usuarios en los Sistemas Informáticos.	Una vez al mes

### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Headset	\$100
Computadora de Escritorio	\$600
Celular	\$50

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que*



realiza.

Información Confidencial
Carpeta Compartida TRTLEON410
Intraway (Para enviar Señal Satelital Direct to Home)

### IX. Accesos y Privilegios

En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.

Accesos y Privilegios
Carpeta Compartida TRTLEON410
Intraway (Para enviar Señal Satelital Direct to Home)
Open (Acceso a los estados de Cuenta de los Usuarios de Claro, incluyendo legalización y envío de señal Satelital)

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.

#### Ambiente:

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

#### Esfuerzo Físico:

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
-



El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda

El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda

El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).

El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Preferiblemente Ingeniero en Sistema y/o Lic. En Admón.
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Mínimo 4 meses de Experiencia en el Producto al que se brindara Soporte, y haber sido agente del Departamento de Despacho.
Otros comentarios:	La actitud, Responsabilidad y Trabajo Bajo Presión son Características fundamentales para el Desempeño del Cargo.



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	TEAM LEADER DE DESPACHO	<b>Área:</b>	DESPACHO
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	SUPERVISOR	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	JUAN CARLOS HERNANDEZ

<b>Puestos que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
DESPACHO	34
DIAGNOSTICO	8

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

En en el área de despacho el trabajo que desempeño es de liquidar ordenes de trabajo instalación y reparación de los diversos servicios que proporciona claro(Línea fija, TV Análogo, TV digital, Internet ADSL, Internet HF, TV DIGITAL, et), así como proporcionar información a los técnico sobre los servicios antes mencionados. Hacer rondas de piso para ayudar a mis compañeros en los diversos procesos que existen en esta área Ayudar a los supervisores a sacar las las reparaciones y instalaciones pendientes que estén en el sistema.



### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*Gestor de despacho, atendiendo llamadas de los técnicos para liquidar la ordenes de instalación y reparación de los diversos servicios que ofrece claro, , ademas de atender llamadas brindo asistencia a mis compañero de piso sobre los diversos procesos de trabajo de estos servicios, ayudar a mis supervisores a sacar las liquidaciones pendientes en el sistema. Con el objetivo de brindar un servicio de calidad e eficientes a nuestros clientes .*

#### **Funciones Principales**

*Atender llamadas de los técnicos para liquidar reparaciones y instalaciones*

*Brindar asistencia a mis compañeros sobre los diferentes procesos que existen en el área de despacho.*

*Sacar reparaciones e instalaciones pendiente por inconsistencia en el sistema*

*Verificar en el sistema de despacho las malas tipificaciones de los gestores.*

*Retro alimentar mis compañero de trabajos sobre los errores que están cometiendo para así realizar un mejor trabajo*

*Apoyar al área de supervisor ya se atendiendo correos, verificando el estatus de los gestores y atendiendo llamadas y haciendo rodas de pisos.*

### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguiente descripciones:*

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.



Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Manejo del paquete Office 2007	Avanzado
Estadísticas	Estándar
Lenguajes de programación(VISUAL STUDIO 2005)	Avanzado
Manejo de base de datos SQL SERVER	Avanzado
Otros idiomas	Básico
Caja Bancaria	Avanzado
Técnico en Reparación y mantenimiento de computadoras	Estándar
Manejo de OPEN(ORCAO, TTCAD, IEMRT, CNRCM) y la página de DESPACHO	Avanzado

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Supervisión	Ponerse de acuerdo con las nuevas orientaciones	Diario



Calidad	Para conocer los puntos débiles y/o fallas de los agentes	Diario
II NIVEL TRANSACTEL	Para verificar el seguimiento de las fallas reportadas por I nivel Despacho// Contactar con el área vía telefónica cuando sea necesario	Diario

### VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Claro Nivel 2	Obtener nuevas orientaciones de los procesos//Contactarnos con el área especificada vía telefónica, por lo menos una vez al día	Diario

### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$600
Cubículo	\$200
Diadema	\$100

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*



Información Confidencial
<i>Acceso a las orientaciones brindadas por Claro y/o Despacho II nivel</i>
<i>Conocimientos sobre los procesos para realizar determinadas operaciones</i>
<i>Información sobre evaluaciones o fallas realizadas por los agentes</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que está autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Intranet de Supervisión
Carpetas Compartidas de Supervisión
Acceso a fallas o inconsistencias diarias
Información nueva al área despacho todos los días

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.



**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Universitario
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Solo se necesita experiencia previa en puestos similares, es decir, lo necesario para tener conocimientos de la información que se maneja. Haber trabajado como agente de despacho
Otros comentarios:	Conocer bien todos los procedimientos que se realizan en el área



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	ASESOR DE DESPACHO	<b>Área:</b>	DESPACHO
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	SUPERVISOR	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	JUAN CARLOS HERNANDEZ

<b>Puestos que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
DESPACHO	34
DIAGNOSTICO	8

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

En el área de despacho se atienden las reparaciones realizadas por los técnicos en los servicios de línea telefónica, claro tv , internet, se asignan elementos para los nuevos servicios a instalar, se realizan consultas de los técnicos, y para todos estos servicios se atiende a los clientes luego de que las reparaciones han sido efectuadas.

**III. Detalle las funciones principales de su puesto**

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas:*



*¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las órdenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

<b>Funciones Principales</b>
<i>Apoyar a los agentes transmitiéndole las nuevas orientaciones que se brindan a diario para mejorar el nivel de conocimiento de c/ agente</i>
<i>Darle seguimientos a fallas/inconstancias de las operaciones efectuadas a nivel de despacho</i>
<i>Aclarar dudas e inquietudes a los agentes , brindando las orientaciones diarias para evitar errores durante los procesos</i>
<i>Verificar cantidad de inconsistencias del día anterior, accediendo a las fallas ya sean por los sistemas o los agentes para mejorar la eficiencia del área despacho</i>

#### **IV. Conocimientos Técnicos**

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

<b>Nivel de Dominio</b>	<b>Descripción</b>
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de



	analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Manejo del paquete Office	Avanzado
Estadísticas	Estándar
Lenguajes de programación	Estándar
Manejo de programas de diseño	Básico
Otros idiomas	Básico

## V. Contactos Internos

*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Supervisión	Ponerse de acuerdo con las nuevas orientaciones	Diario
Calidad	Para conocer los puntos débiles y/o fallas de los agentes	Diario

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*



Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Despacho II nivel	Para verificar el seguimiento de las fallas reportadas por I nivel Despacho// Contactar con el área vía telefónica cuando sea necesario	Diario
Claro Nivel 2	Obtener nuevas orientaciones de los procesos//Contactarnos con el área especificada vía telefónica, por lo menos una vez al día	Diario

### VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$ 600
Cubículo	\$ 200
Celular para realizar llamadas a las áreas externas	\$ 100
Diadema	\$ 100

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Acceso a las orientaciones brindadas por Claro y/o Despacho II nivel</i>
<i>Conocimientos sobre los procesos para realizar determinadas operaciones</i>
<i>Información sobre evaluaciones o fallas realizadas por los agentes</i>



## IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
Intranet de Supervisión
Carpetas Compartidas de Supervisión
Acceso a fallas o inconsistencias diarias
Información nueva al área despacho todos los días

## X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

### **Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.
- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

### **Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se



trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Universitario
Experiencia Previa (Años y Puestos Previos):	Solo se necesita experiencia previa en puestos similares, es decir, lo necesario para tener conocimientos de la información que se maneja. Haber trabajado como agente de despacho
Otros comentarios:	Conocer bien todos los procedimientos que se realizan en el área



**FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

*El objetivo del presente formulario es obtener información esencial de las funciones que realiza su puesto dentro de la organización, es muy importante que la información que se detalle sea lo más específica posible ya que ella se utilizará para diversos proyectos que ayudarán a mejorar la organización en Transactel. Por favor completar cada apartado según las indicaciones detalladas. De antemano muchas gracias por tu colaboración!!*

**I. Identificación del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	QA DE DESPACHO	<b>Área:</b>	DESPACHO
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	COORDINADOR DE CALIDAD	<b>Nombre del Jefe Inmediato</b>	EDDY GARCIA

<b>Puestos que Supervisa</b>	<b>No de Personas</b>
Despacho	35
Diagnostico	8
Total	43

**II. Por favor brinde una descripción general de su puesto**

Como QA del departamento de Despacho realizamos monitoreos para identificar las áreas de mejoras de cada asesor, monitoreos en línea para ver el tiempo de gestión y así minimizar el TMO, monitoreos presenciales, retroalimentaciones diarias para que cada asesor conozca sus áreas de oportunidades y debilidades, publicamos notas tanto externas como internas, motivación a los asesores, damos seguimientos a las notas bajas principalmente a las externas, mensualmente se premian a los tres mejores asesores del departamento, apoyamos a supervisión tanto en rondas de pisos como en los descargue de órdenes y tipificaciones en la boleta de despacho, brindamos capacitaciones a nuevos integrantes del departamento.



### III. Detalle las funciones principales de su puesto

*En este apartado detallar en forma clara y precisa todas las funciones que ejecuta en el curso normal de las labores. Para la redacción de las funciones hacerlo contestando las siguientes preguntas: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Para que lo hace?. Por ejemplo: a) Supervisar la producción, visitando cada sección de la planta comprobando el estado de las ordenes de producción, para asegurar que los programas de producción se estén cumpliendo según lo establecido. b) Brindar asistencia a la operación en aspectos laborales, solventando de forma directa cualquier tipo de problema con el personal, con el objetivo de cumplir con los procesos y políticas establecidos de Recursos Humanos.*

#### **Funciones Principales**

*a) Monitoreos, estos se realizan en línea, para identificar las áreas de mejoras de cada asesor así como también para la reducción de su tiempo de gestión para cada liquidación.*

*b) Monitoreos extraídas del recorder, se utiliza una licencia que nos permite ver y escuchar cada llamada recibida de los asesores, para ver los procedimientos realizados al momento de decepcionar la llamada.*

*c) Monitoreos presenciales, este se realiza estando a la par del asesor escuchando y verificando los procedimientos que realiza, para retroalimentarlo en el momento.*

*d) Retroalimentaciones, a diario se realiza un formato con las notas y comentarios sobre la llamada, para mejorar su calidad de atención.*

*e) Publicación de notas, mensualmente se publican las notas de cada asesor tanto externas como internas, para que conozcan su promedio total del mes.*

*F) Motivación personal, mensualmente se premian a tres asesores con mayor nota, para motivar al resto de los asesores y mejorar el rendimiento del Skill.*

*g) Apoyo a supervisión, realizando rondas de piso para evacuar cualquier duda de los gestores, para minimizar el tiempo de gestión de cada asesor.*

*h) Capacitaciones, se capacita a los nuevos ingresos del departamento con los procedimientos a seguir en los sistemas, para apoyar al Skill.*

*i) Seguimiento a las notas bajas, se retroalimenta a los gestores con las notas mas bajas de cada semana para mejorar su rendimientos tanto externos como internos.*

### IV. Conocimientos Técnicos

*En este apartado detallar todos los conocimientos técnicos que son necesarios para realizar de manera*



*efectiva las funciones del puesto, acá se deben especificar todos los programas que se manejan como parte de las funciones del puesto: Por ejemplo: Microsoft Office, Leyes Laborales, Estadística, Visual Basic, Publisher, Inglés, Finanzas, Visual HUR, SAP, etc. Ingresar **al menos 5** conocimientos y como **máximo 10**.*

*Así mismo por favor detallar el nivel de dominio necesario de cada una, según las siguientes descripciones:*

Nivel de Dominio	Descripción
Básico	Se requiere un nivel de dominio general de la competencia, teniendo un conocimiento de las ideas principales sin tener un dominio de la misma. Este nivel de dominio no requiere de su análisis ni de su aplicación práctica, únicamente se requiere poder identificar y reconocer los temas.
Estándar	Se requiere un nivel de dominio en el que se pueda interpretar y analizar los conceptos relacionados a la competencia técnica, requiriendo de su aplicación a lo largo del trabajo.
Avanzado	Se requiere un nivel de dominio en el que se tenga la capacidad de analizar, evaluar y emitir juicios con respecto a los conceptos relacionados a la competencia. Es necesario conocer las bases teóricas y prácticas de los conceptos siendo capaz de transmitir estos conocimientos a otras personas.
Experto	Se requiere un nivel de dominio que exige la capacidad no solo de analizar, evaluar y emitir juicio, sino desarrollar nuevos conceptos a partir de los conocimientos relacionados a la competencia

Conocimientos Técnicos	Nivel de Dominio
Open Smartfx	Avanzado
SCCC	Avanzado
Microsoft Office	Estándar
Computación	Estándar
Administración de Empresas	Estándar
Microsoft Access	Básico
Estadística	Básico
Inglés	Básico

## V. Contactos Internos



*Por favor indicar todos los contactos internos con los que se tiene relación y a los cuales se les solicita colaboración para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se relaciona con dicho contacto.*

Nombre de la Unidad	Propósito	Frecuencia
Asesores	Monitorear, retroalimentar, seguimiento en las notas externas e internas	Diario
Coordinador de Calidad	Evaluar el trabajo realizado a diario	Diario
Supervisión	Informar cambios o nuevos procedimientos en la operación del Skill	Diario
Shiff Manager	Información de la operación del departamento	Según necesidad

## VI. Contactos Externos

*Por favor indicar todas aquellas instituciones, clientes o proveedores con los que el puesto tiene contacto para poder realizar las funciones del cargo de manera efectiva, detallando el propósito del contacto y la frecuencia con la que se realciona con dicho contacto.*

Nombre del Contacto	Propósito	Frecuencia
Despacho II Nivel Villa Fontana	Solicitar información de algún proceso en el sistema y capacitación de nuevos procesos	Según necesidad
Oscar Padilla	Desbloqueo de acceso del equipo remoto y del sistema	Según necesidad

## VII. Responsabilidad Económica

*En este apartado se deben detallar las responsabilidades económicas que tiene el puesto, como por*



*ejemplo: Computadora, headset, locker, presupuestos, celular, computadora portátil, etc.*

Activo	Valor Aproximado
Computadora	\$600
Diadema	\$100
Escritorio	\$150

### VIII. Responsabilidad por datos confidenciales

*Por favor detallar toda la información confidencial a la que el puesto tiene acceso debido a las tareas que realiza.*

Información Confidencial
<i>Acceso de los programas OPEN</i>
<i>Información de la empresa Claro</i>
<i>Carpetas Compartidas de notas externas de Claro</i>
<i>Operación de la Empresa</i>

### IX. Accesos y Privilegios

*En este apartado se deben detallar todos los accesos y privilegios a los que esta autorizado a ingresar debido a la naturaleza de su puesto. Por ejemplo: TAG, The Core, Facebook, Carpetas Compartidas, Intranet de Operaciones, etc.*

Accesos y Privilegios
OPEN
Correo Electrónico
Web de Despacho
Carpetas Compartidas

### X. Condiciones Físicas de Trabajo

*Seleccionar las condiciones físicas, ambiente y esfuerzo que aplique de acuerdo a la naturaleza del puesto.*

**Ambiente:**

- El trabajo se desarrolla en un ambiente de trabajo favorable, en su mayoría el trabajo es realizado en oficina individual.





- El trabajo se desarrolla en espacios compartidos, con un poco de ruido por el personal ubicado en el área.
- El trabajo se desarrolla con un ambiente de adversidad significativa, debido a la existencia de calor, polvo, humedad o ya sea por realizar el trabajo mayormente en campo o calle.
- El trabajo se desarrolla en un ambiente de adversidad extrema, debido a la exposición constante e intensa a elementos desagradables como ruido, calor, humedad, etc.

**Esfuerzo Físico:**

- El desarrollo de las funciones del puesto no requiere de esfuerzo físico relevante, por lo general se trabaja sentado.
- El desarrollo de las funciones del puesto requiere de un esfuerzo físico leve, se trabaja normalmente con objetos ligeros no mayores de 15 lbs. La posición de trabajo es cómoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una ocasional actividad física con objetos de un peso aproximado de entre 15 y 100 libras. Por lo regular la posición de trabajo es incomoda
- El desarrollo de las funciones requiere de una reiterada actividad física, se trabaja cargando o trasladando objetos pesado de forma periódica.

**Riesgo de Accidentes:**

- El puesto no está sujeto a sufrir accidentes como parte del desarrollo de las funciones del puesto.
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de tipo leve (caídas, cortaduras, etc.).
- El puesto de trabajo está sujeto a sufrir accidentes de trabajo graves, el nivel de protección ante accidentes de trabajo es importante.

**VIII. Estudios y Experiencia**

*Detallar el nivel de estudios y experiencias que son requeridos para poder realizar las funciones del puesto.*

Estudios / Título Académico:	Licenciatura en Carreras Económicas y Empresariales
Experiencia Previa (Años y Puestos)	Manejo de Microsoft Office, Buenas Relaciones Personales, Pro actividad, Responsabilidad, Disponibilidad.



---

Previos):	
Otros comentarios:	

## X. CONCLUSIONES

La empresa TRANSACTEL carece de manuales que garanticen el buen funcionamiento de la misma, como también de medios y procedimientos de comunicación formal, por lo cual la mayoría de las orientaciones e informaciones se dan de forma verbal.

Después de culminar esta investigación se pudo llegar a la conclusión de que es muy importante que la empresa logre poner en práctica este Manual de Descripción de Cargos ya que esta herramienta permitirá dar respuesta a la problemática de TRANSACTEL. en cuanto al proceso de reclutamiento y contratación de su recurso humano, así como las funciones desempeñadas en cada uno de los cargos establecidos por la empresa.

Se identificaron catorce puestos, que es lo que conforman la empresa TRANSACTEL en la ciudad de León Nicaragua.

Ya debidamente identificados y con la información obtenida del Gerente y los datos suministrados por los ocupantes de cada uno de ellos, se procedió a realizar un análisis del funcionamiento de cada uno de los cargos a través de la observación y el llenado del cuestionario.

Con toda la información recopilada se procede a elaborar el diseño del manual de funciones solicitado por la propia empresa, que consideramos ser de mucha importancia, sobre todo tomando en cuenta la trayectoria de la misma.



## **XI. RECOMENDACIONES**

Después de haber analizado los hallazgos en la empresa TRANSACTEL de la ciudad de León, recomendamos efectuar las siguientes acciones: Validar el Manual de funciones por medio de la constante realización de los procedimientos que se especifican en el mismo.

Poner en práctica el Manual de Funciones propuesto, diseñado por el equipo investigador, para mejorar el funcionamiento de la empresa y que sirva como medio de comunicación y apoyo para el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del personal, evitando de esta forma malos entendidos y situaciones de desorden.

Realizar capacitación al personal sobre el funcionamiento organizacional y en el análisis y descripción de puestos (Manual de Funciones).

Revisar periódicamente el manual de funciones, según varíen las necesidades de la empresa.



## **XII. BIBLIOGRAFIA.**

- ✓ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. VIII edición, 2007.
- ✓ Código de Comercio de la República de Nicaragua. Edición 2002.
- ✓ Dessler, Gary. Administración de Personal. VIII edición, 2001, México, Prentice Hall.
- ✓ Hellriegel, Don. Administración. VII edición, 1998, Thompson.
- ✓ Koontz, Harold. Administración una perspectiva global. XI edición, 2001, México, -Mc Graw Hill
- ✓ Navas Mendoza, Azucena. Curso Básico de Derecho Mercantil. Edición 2002.
- ✓ Quiroga Leos, Gustavo. Organización y Métodos en la Administración pública. II edición, 1988 (reimpreso 1994), México, Trillas.
- ✓ Sampieri Hernández, Roberto. Metodología de la Investigación. II edición, 1998, México, Mac Graw Hill.
- ✓ Stoner, James. Administración. VI edición, 1996, México, Pearson Prentice Hall.
- ✓ Tesis. Br. Benavides Alejandro, Br. Marengo Julio, Br. Vasconcelos Jorge Diagnóstico de la Estructura Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Armonía R.L y Elaboración de su Manual de Funciones. UCA, 1995.
- ✓ Tesis. Br. Blanco Rafael, Br. Escoto Nelson. Análisis de la Estructura Organizacional y Diseño de Manual de Funciones SERVIAGRO S.A, Enero-Junio 1995.
- ✓ Tesis. Br. Bonilla Cuadra María Esther. Manual de Funciones de la Empresa Materiales de Construcción La Cantera. UCA, 1997.



- 
- ✓ Tesis. Br. Vásquez Cáceres, Br. Sandra Mariela. Propuesta del Manual de Funciones para el área administrativa del Centro para la Investigación en Recursos Acuáticos (CIRA) 2005, UNAN-RUCFA.
  - ✓ Tesis. Propuesta de un Manual de Funciones para la Empresa Búfalo S.A. UNAN-RUCFA, 2004.
  - ✓ <http://www.monografias.com/trabajos16/comercio/comercio.shtml>



## **XIII. ANEXOS**



**Edificio donde se encuentra oficinas de TRANSACTEL en León Nicaragua.**





**Torre Pradera (Ciudad de Guatemala)**



**Tetra Center (Ciudad de Guatemala)**



**Cocopat (Ciudad de Guatemala)**



**Torre Pradera (Quetzaltenango, Guatemala)**



**Edificio SISA (Ciudad de San Salvador)**



**Plaza Merliot (Ciudad de San Salvador)**



## Reconocimientos & Premios a TRANSACTEL

### *En el 2010*

- Reconocida como una marca que entrega beneficios emocionales y funcionales superiores a la sociedad por parte *de Top Brands*
- Reconocidos entre los Top 100 Proveedores de Servicios en 2010 por Global 100 Services.

### *En el 2009*

- INTECAP otorga el “Galardón a la Competitividad y Productividad Ricardo Castillo Sinibalidi”
- “Héroes del Voluntariado” por parte de Fondo Unido por reunir la mayor cantidad de personas en el día de servicio
- Una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por el “*Great Place to Work Institute*” en el 2009
- ContactCenterWorld.com sitúa a TRANSACTEL como uno de los primeros 20 *call centers* del mundo
- Exportador del año 2009 en la categoría de servicios por AGEXPORT
- Exportador del año 2009 en la categoría de innovación por AGEXPORT



*En el 2008*

- Situado entre los 20 mejores *Outsources* del mundo por ContactCenterWorld.com
- *Contact Center Outsourcing Provider of the Year* por parte de Frost & Sullivan en Latinoamérica
- Una de las 50 mejores empresas para trabajar en Guatemala por Estrategia y Negocios
- Puntaje más alto en Latinoamérica en el análisis elaborado por Zaccurs de Zagada
- *Effie* de Plata en la Categoría de Servicios por la campaña Héroes