



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULO

**“MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS
POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO
PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
“NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE
LOJA”**

TESIS PREVIA A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA:

Doménica Carolina Aleaga Trujillo.

DIRECTOR:

Ing. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2017

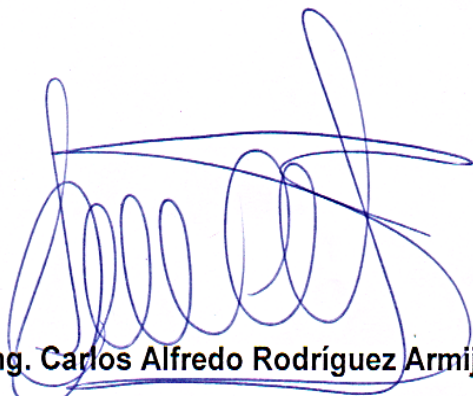
CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Haber dirigido y supervisado, en todas sus partes el desarrollo del trabajo de tesis titulado **“MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA”** de autoría de la postulante **DOMENICA CAROLINA ALEAGA TRUJILLO**, cuyo informe cumple con los requisitos exigidos por los reglamentos de la Universidad Nacional de Loja, con los procedimientos técnicos de la planificación estratégica de marketing y con las normas de la investigación, por lo tanto, autorizo su presentación, sustentación y defensa.

Loja, Abril de 2017.



Ing. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

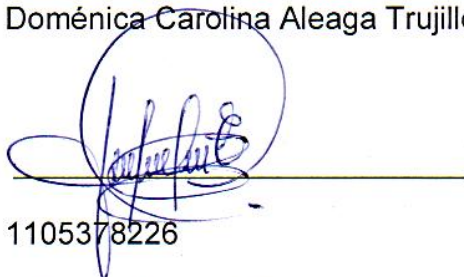
AUTORIA

Yo, **Domenica Carolina Aleaga Trujillo**, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo que la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autor: Doménica Carolina Aleaga Trujillo

Firma:



Cedula: 1105378226

Fecha: Loja, Abril de 2017

CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACION ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **Doménica Carolina Aleaga Trujillo**, declaro ser autora de la tesis titulada: **“MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA”**, como requisito para obtener el título de **Ingeniera Comercial**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los Usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con los cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 17 días del mes de Abril del dos mil diecisiete, firma la autora.

Firma

Autora:  Doménica Carolina Aleaga Trujillo

Cédula: 1105378226

Dirección: Loja: calles Lauro Guerrero y Mercadillo

Correo: carolina.aleaga@gmail.com

Teléfono: 0999832171

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de Tesis: Ing. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.

TRIBUNAL DE GRADO:

Dr. Luis Quizhpe Salinas Mg.

PRESIDENTE

Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca G. Mg.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Edwin Bladimir Hernández Q. Mg.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Quien quiere llegar a una meta, busca caminos. Quien no quiere llegar, busca excusas (Anónimo)

Dedico este trabajo a mi querida Madre, que con su esfuerzo y perseverancia, logró sacarnos adelante y con sus sabios consejos he llegado a donde estoy.

A mis hermanas, que con su apoyo moral y ejemplo de superación han permitido que no decaigan mis ganas de alcanzar este sueño que hoy es una realidad.

A mis familiares y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, los cuales fueron un aporte muy importante para el logro de este objetivo propuesto hace cinco años atrás.

Domenica Aleaga

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a la Universidad Nacional de Loja, por permitir desarrollar nuestros conocimientos y a través de sus docentes recibir la dirección correcta para culminar este camino universitario con éxito.

Doy gracias a Dios por haberme brindado la existencia y así poder emprender en este camino para alcanzar mi meta profesional.

A mi madre y hermanas, por su apoyo incondicional y sincero, por su paciencia y sus consejos, los cuales no me permitieron abandonar este sueño.

A mis amigas y amigos, que muy gentilmente me han brindado sus conocimientos sin esperar retribución alguna.

A los docentes, por su paciencia, profesionalismo y motivación.

A los propietarios de la Empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETPLUS, quienes me supieron brindar toda la información necesaria para la culminación de este trabajo de tesis.

La Autora

a. TITULO

**“MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y
REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA “NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE
LOJA”**

b. RESUMEN

El Talento Humano, dentro de una empresa, en un mundo altamente competitivo, consideramos que es un recurso organizacional estratégico para la consecución de los objetivos, recalcando que se administra con las Personas, viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales y demás.

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general el de realizar un **“Manual de funciones, valuación de puestos por puntos y Reglamento de admisión y empleo para el Talento Humano de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS de la Ciudad de Loja”**, el mismo que permita contribuir con el talento humano de la empresa en varios aspectos como el cumplimiento de las funciones de cada puesto, las técnicas apropiadas para la contratación de personal, una justa y conforme asignación de salarios y finalmente una correcta evaluación del desempeño del personal y así mismo hubieron varios objetivos específicos en los cuales se basa el desarrollo de la presente investigación.

La metodología utilizada durante el presente proyecto de investigación se resume en la utilización de los siguientes métodos: Método Histórico, Método Deductivo, Método Inductivo, Método Analítico y Método Estadístico; así mismo se dio uso de algunas técnicas de investigación tales como: La Observación Directa, la Entrevista y la Encuesta, mismas que fueron utilizadas para encontrar y verificar con certeza los problemas por los que atraviesa la empresa y con dicha metodología usada se dio inicio a analizar cada uno de los datos recopilados.

Dentro de los aspectos principales en los que se encontró dividido el presente trabajo de investigación tenemos:

En primera instancia se encuentra la Propuesta del Manual de Funciones el mismo que en su contenido describe el perfil idóneo para cada uno de los puestos tomando en cuenta: la identificación del puesto, la naturaleza del puesto, funciones típicas, responsabilidades, habilidades y destrezas, requisitos mínimos, condiciones de trabajo, que requiere cada perfil de trabajo.

En segunda instancia referente a la valuación de puestos debido a la inconformidad de los empleados en cuanto a sus remuneraciones, se aplicó el sistema de valuación de puestos por puntos con sus respectivas etapas fijándose los puntos para los grados tales como:

Educación, Experiencia, Iniciativa, Responsabilidad por persona, Responsabilidad por Equipo, Esfuerzo Físico, Esfuerzo Mental, Riesgos y estableciendo la puntuación correspondiente a cada uno de los cargos de la empresa el cual nos dio: Gerente **265**, Secretaria **165**, Contador **190**, Jefe Administrativo Financiero **265**, Jefe Soporte Técnico **255**, Jefe Comercial **240**, Vendedor **170**, Recepcionista **145**, Cajero Recaudador **160**, Asistente de Publicidad y Mercadeo **205**, Asistente de Telecomunicaciones **180**, Operador de Bodega **165**, Asistente de Bodega **215** y Auxiliar de limpieza **150**; una vez asignada la ponderación a cada uno de los puestos se realizó una sumatoria en la que se obtuvo los siguientes resultados: el total de puntos según la valuación es de **2.770**, mientras que el total de los sueldos que perciben los empleados es de **12.243,29** con estos datos se aplicó la ecuación de la línea recta la cual nos dio como resultado **4,83** tomando como base el valor antes mencionado se realizó el ajuste salarial con un valor de valorización de **4,42** con el fin de

determinar nuevos salarios. Cabe resaltar que dicha revalorización se realizó únicamente a los cargos que se encontraban por debajo de la línea salarial que en total sumaron **10** y son: Vendedor, Contador, Jefe Administrativo Financiero, Vendedor, Recepcionista, Cajero Recaudador, Asistente de Publicidad y Mercadeo, Asistente de Telecomunicaciones, Operador de Bodega, Asistente de Bodega y Auxiliar de limpieza.

Y para finalizar con la propuesta después de haber analizado que el personal que labora en la empresa ha ingresado a la misma por familiares o recomendaciones, sin contar con la experiencia y conocimientos que se necesitan para cada uno de los puestos; se realizó un Reglamento de Admisión y Empleo el mismo que consta de cuatro fases que son: Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción las mismas que se encuentran divididas en capítulos y artículos conforme a la Ley lo solicita las mismas que aportarán y permitirán a la empresa seleccionar el personal más idóneo para los diferentes puestos requeridos en la actualidad o en un futuro.

Siendo estas las conclusiones más relevantes que: La empresa no cuenta con un manual de funciones que exponga y aclare las tareas que debe realizarse en cada uno de los puestos, lo cual genera desinformación al momento de desempeñarse en el mismo. Se pudo conocer también que existen empleados que no cuentan con el perfil indicado para el cargo que desempeñan dentro de la empresa. De acuerdo al porcentaje de empleados que no se encuentran conformes con su salario se realizó una valuación de puestos en la que se pudo notar que un gran número de cargos necesitan una revaloración con la finalidad de incrementar la productividad y eficiencia de los empleados.

ABSTRACT

Human Talent, within a company, in a highly competitive world, we consider that it is a strategic organizational resource for the achievement of the objectives, emphasizing that it is managed with the People, seeing them as active and proactive agents endowed with intelligence, creativity and skills Intellectuals and others.

The present research project had as general objective to realize a "Manual of functions, valuation of points by points and Regulation of admission and employment for the Human Talent of the company NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS of the City of Loja ", the same one that allows to contribute with the human talent of the company in several aspects like the fulfillment of the functions of each position, the appropriate techniques for the recruitment of personnel, a fair and according to the allocation of salaries and Finally a correct evaluation of the performance of the personnel and also there were several specific objectives on which the development of the present investigation is based.

The methodology used during the present research project is summarized in the use of the following methods: Historical Method, Deductive Method, Inductive Method, Analytical Method and Statistical Method; Also used some research techniques such as: Direct Observation, Interview and Survey, which were used to find and verify with certainty the problems that the company is going through and with this methodology used began Analyze each of the data collected.

Within the main aspects in which the present research work was divided we have:

In the first instance is the Proposal of the Manual of Functions the same one that in its content describes the suitable profile for each one of the positions taking into account: the identification of the position, the nature of the position, typical functions, responsibilities, abilities and skills, Minimum requirements, working conditions, which requires each job profile.

In the second instance regarding the valuation of positions due to the nonconformity of the employees in terms of their remuneration, the system of valuation of positions by points was applied with their respective stages, fixing the points for the grades such as:

Education, Experience, Initiative, Responsibility per person, Responsibility for Team, Physical Effort, Mental Effort, Risks and establishing the corresponding score for each of the positions of the company which gave us: Manager 265, Secretary 165, Accountant 190, Chief Administrative Assistant 265, Chief Technical Support 255, Sales Manager 240, Sales Clerk 170, Receptionist 145, Cashier 160, Advertising and Marketing Assistant 205, Telecommunication Assistant 180, Warehouse Operator 165, Warehouse Assistant 215 and Cleaning Assistant 150; Once the weighting was assigned to each of the positions, a summation was obtained in which the following results were obtained: the total of points according to the valuation is 2,770, while the total of the salaries received by the employees is 12,243, 29 with these data we applied the equation of the straight line which gave us as a result 4,83 based on the aforementioned value was made the salary adjustment with a valuation value of 4.42 in order to determine new wages. It should be noted that this revaluation was made only to the positions that were below the salary line that totaled 10 and are: Salesman, Accountant, Financial Administrative Chief, Salesman,

Receptionist, Cashier, Advertising and Marketing Assistant, Assistant Telecommunication Operator, Warehouse Operator, Warehouse Assistant and Cleaning Assistant.

And to finish with the proposal after having analyzed that the personnel who work in the company has entered the same by relatives or recommendations, without the experience and knowledge needed for each of the positions; A Regulation of Admission and Employment was made the same one that consists of four phases that are: Recruitment, Selection, Contracting, Induction the same ones that are divided in chapters and articles according to the Law it requests the same that they will contribute and they will allow to the company Select the most suitable staff for the different posts required today or in the future.

These are the most relevant conclusions that: The company does not have a manual of functions that exposes and clarifies the tasks that must be performed in each one of the positions, which generates disinformation at the moment of performing in the same. It was also known that there are employees who do not have the profile indicated for the position they play within the company. According to the percentage of employees who are not satisfied with their salary, a valuation of positions was made in which it was noted that a large number of positions need u.

c. INTRODUCCION

La realidad empresarial, a nivel mundial, en las ultimas décadas de un mundo cuyo entorno cambia dinámicamente, el creciente grado de tecnologización y automatización de todo tipo de actividades, han hecho que se incrementen las empresas que tienen como objeto la prestación de servicios, con exigentes y eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el sostenimiento y mejoramiento de la competitividad, que permitan a sus clientes dedicar sus esfuerzos a la gestión de la actividad netamente del negocio y no desgastar sus recursos en otras actividades que le generan altos costos.

Actualmente la empresa NECUSOFT CIA LTDA, presenta dificultades en su estructura organizacional y funcional debido a que no se cuenta con un **Manual de Funciones**, que permita a los empleados guiarse y cumplir a cabalidad las actividades asignadas, y logren alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

La empresa en estudio, no cuenta con equidad en los sueldos asignados a cada empleado, lo cual causa malestar entre estos, provocando que no desarrollen sus actividades con entusiasmo resultando baja productividad para la misma, por lo que se realizó una **Valuación de puestos por puntos**, lo que permitió aplicar el ajuste salarial para los puestos de la Empresa NECUSOFT CIA. LTDA. y se obtuvo un nivel de salarios más equitativo para los empleados a quienes se les realizó el ajuste.

El personal de la empresa no conoce los derechos y obligaciones con los que debe cumplir, ya que no poseen un Reglamento Interno, por lo cual

basándonos en el Código del trabajo codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16 – Dic 2005; se elaboró el **Reglamento Interno** para la empresa, el cual registrará las actividades de cada integrante al formar parte de la misma.

La presente investigación contiene las siguientes partes: resumen constituye el primer apartado, en el cual consta una breve síntesis del informe de investigación, que incluye los resultados relevantes y significativos, la Introducción, que contiene una descripción del problema de investigación, el propósito, la justificación del presente trabajo, en la Revisión de la Literatura, se presenta la base teórica que permite sustentar el adecuado desarrollo de la tesis, es decir, conceptos de términos esenciales como Manual de Funciones, Valuación de puestos y Reglamento de admisión y empleo, luego la aplicación de los diferentes métodos, se realizó en relación a las diversas etapas del proceso investigativo, y las técnicas como la observación y la muestra basada en 42 empleados, lo cual permitió la ejecución del presente trabajo, en los Resultados pudimos exponer de acuerdo a las técnicas de recolección de datos, toda la información necesaria demostrada a través de cuadros y gráficos con sus respectivos porcentajes para encaminarnos en la Discusión de los mismos, lo que nos permite realizar nuestra Propuesta para la empresa, finalizando con las conclusiones que consideran objetivos con la finalidad de valorar su cumplimiento, en tanto que las recomendaciones constituyen las sugerencias hacia la empresa motivo de estudio, en la Bibliografía, se detallan los libros, folletos utilizados para la elaboración de la presente tesis, los Anexos, que incluyen la entrevista y encuesta realizada para la obtención de la

información y algunos formularios de relevancia para la sustentación de la información.

La elaboración de esta tesis busca constituirse en un aporte significativo al planeamiento y ejecución de mejores políticas dentro de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS, siendo para el autor, muy gratificante presentar esta investigación.

d. REVISION DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

COMERCIALIZADORA

Keat & Young (2011), considera que la comercialización es el conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios. Estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales.

Se da en dos planos: Micro y Macro y por lo tanto se generan dos definiciones: **Microcomercialización y Macrocomercialización.**

- **Microcomercialización:** Observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. Es a su vez la ejecución de actividades que tratan de cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente y estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades.
- **Macrocomercialización:** Considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución. También es un proceso social al que se dirige el flujo de bienes y servicios de una economía, desde el productor al consumidor, de una manera que equipara verdaderamente la oferta y la demanda y logra los objetivos de la sociedad. (Keat & Young, 2011, pág. 34)

FUNCIONES DE COMERCIALIZACIÓN.

Keat & Young (2011), sostiene que las funciones universales de la comercialización son: comprar, vender, transportar, almacenar, estandarizar y clasificar, financiar, correr riesgos y lograr información del mercado. El

intercambio suele implicar compra y venta de bienes y servicios. A continuación se detallan las funciones principales:

- Función comprar: Significa buscar y evaluar bienes y servicios para poder adquirirlos eligiendo el más beneficioso para nosotros.
- Función venta: Se basa en promover el producto para recuperar la inversión y obtener ganancia.
- Función transporte: Se refiere al traslado de bienes o servicios necesario para promover su venta o compra de los mismos.
- La financiación: Provee el efectivo y crédito necesario para operar como empresa o consumidor.
- Toma de riesgos: Entraña soportar las incertidumbres que forman parte de la comercialización.

Las funciones de la comercialización son ejecutadas por los productores, consumidores y especialistas en comercialización. Los facilitadores están con frecuencia en condiciones de efectuar también las funciones de comercialización. (Keat & Young, 2011, pág. 35)

INTERNET

Sánchez (2012), manifiesta que el nombre Internet procede de las palabras en inglés **Inter**connected **Net**works, que significa “redes interconectadas”. Internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí.

En esta “red de redes” como también es conocida, participan computadores de todo tipo, desde grandes sistemas hasta modelos personales. En la red se dan citas instituciones oficiales, gubernamentales, educativas, científicas y empresariales que ponen a disposición de millones de personas su información.

Internet fue el resultado de un experimento del Departamento de Defensa de Estados Unidos, en el año 1969, que se materializó en el desarrollo de ARPAnet, una red que enlazaba universidades y centros de alta tecnología con contratistas de dicho departamento. Tenía como fin el intercambio de datos entre científicos y militares. A la red se unieron nodos de Europa y del resto del mundo, formando lo que se conoce como la gran telaraña mundial (World Wide Web). En 1990 ARPAnet dejó de existir. (Sánchez, 2012, pág. 28)

Sin embargo, Internet no es sólo World Wide Web, ésta es uno de los muchos servicios ofertados en la red Internet, aunque sí es quizás el más novedoso y atractivo; también conocida como Web o www, en ella podemos combinar textos (a través de documentos hipertextos), sonidos, imágenes y animaciones, gracias a los enlaces (links) que desde sus documentos establecen con otros documentos o ficheros (URL) que se encuentran en la red Internet.

Otros servicios que se prestan son intercambiar o transferir archivos (**FTP**), acceso remoto a otras computadoras (**Telnet**), leer e interpretar archivos de computadoras de otro lugar (**Gopher**), intercambiar mensajes de correo electrónico (**e-mail**), grupos de discusión, conversaciones en línea (**IRC o chat**), acceder a foros de debate y grupos de noticias (**news**), entre otros. (Sánchez, 2012, pág. 28)

Actualmente se utiliza más que los demás es el **http**, que permite gestionar contenidos de carácter multimedia, su traducción es protocolo de transferencia por medio de hipertexto que forma la base de la colección de información distribuida por la World Wide Web.

El Internet se ha convertido en una herramienta importante en nuestra sociedad debido a que nos permite la comunicación, la búsqueda y la transferencia de información eliminando las barreras del tiempo y el espacio, y sin requerimientos tecnológicos, ni económicos relativos. Hoy en día, existen más de miles de millones de computadoras conectadas a esta red y esa cifra seguirá en aumento. (Sánchez, 2012, pág. 29)

Proveedor de internet

El proveedor de servicios de Internet (ISP, por la sigla en inglés de Internet Service Provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes. Un ISP conecta a sus usuarios a Internet a través de diferentes tecnologías como DSL, cable módem, GSM, dial-up, etcétera.

EMPRESAS PROVEEDORAS DE INTERNET

Varlting (2011), sostiene que las empresas proveedoras de internet entre sus actividades se dedican a la venta de equipos de computadoras de cualquier marca, accesorios y/o partes de computadoras, venta de sistemas y redes informáticas para cualquier área y/o actividades requeridas de telecomunicaciones, automatización ingeniería y asesoramiento en seguridad informática, sistemas de protección eléctrica e interconexión de redes corporativas, atención a domicilio, mantenimiento, etc.

En los registros del Departamento de Turismo del GAD Loja (2016), en la ciudad de Loja, podemos mencionar a TV LOJA COMUNICACIONES, LOJA SYSTEM, KLIX INTERNET BANDA ANCHA, y NETTPLUS, son las más destacadas en este ámbito, cada una compitiendo por brindar los mejores servicios, internet con mayor velocidad, servicio personalizado, precios, promociones, etc.

Datos Generales de la Empresa:

NETTPLUS es el nombre comercial de NECUSOFT Cía. Ltda., empresa creada con capital ecuatoriano, la misma inicia sus operaciones en el año 2007 en la ciudad de Loja. Una organización y un grupo profesional que ocupa un lugar destacado gracias a su atención personalizada y efectiva. (Jiménez, 2010)

Nettplus, es una empresa orientada al servicio, con altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia en servicios de conectividad para internet, sistemas de comunicación, seguridad y equipos informáticos en hogares así como instituciones estatales o privadas, a continuación el detalle de las actividades a las cuales se dedica (Jiménez, 2010):

Proveedor de Internet: Con la más alta velocidad, con los mejores planes y precios, ofrece la instalación y activación del servicio de internet a domicilio en los hogares, empresas, mini comercios, etc. (Jiménez, 2010)

Transmisión de Datos: Su tecnología les permite la posibilidad de realizar una Transmisión de Datos eficaz y confiable. Sus redes de trabajo están interconectadas con los diversos puntos de acceso a nivel mundial. Utilizan la

mejor alternativa tecnológica, para transmisión de datos de un punto a multipuntos. Así trasladan los datos eficientemente previniendo pérdidas de información y brindando los siguientes beneficios: (Jiménez, 2010)

- Transmisión de Datos a nivel nacional e internacional.
- Codificación de datos.
- Alta seguridad a través de red privada.
- Altos rangos de transmisión.
- Valores agregados para los anchos de banda contratados

Telefonía IP: Es una tecnología que hace posible la transmisión de voz de manera gratuita a través de internet. Este servicio permite, por medio de cualquier conexión a Internet de banda ancha, realizar llamadas telefónicas haciendo uso de un adaptador IP o Teléfono IP o software para voip con costo inicial cero en adquisición de software. (Jiménez, 2010). Es un producto ideal para usuarios y empresas que realizan un uso intensivo del teléfono para hacer llamadas de:

- Larga distancia nacional
- Larga distancia Internacional
- Punto a Punto

Hosting y Dominios: Con los planes de Web Hosting alojan las páginas de los usuarios en servidores web de alta disponibilidad y performance, utilizando su propio nombre de dominio: www.sudominio.com. Si su empresa es una PYME o una gran corporación buscando una mejor opción de web hosting Netplus tiene el paquete adecuado. (Jiménez, 2010)

Cableado Estructurado: No solo se dedican a realizar el cableado sino que también elaboran DISEÑO DE REDES de principio a fin, lo que les permite tener una óptica completa y no aislada acerca de sus necesidades. (Jiménez, 2010)

El proceder sin hacer un previo estudio, puede arrojar como resultado la omisión de detalles muy importantes en el diseño de una red, que en un corto plazo, podrían resultar muy costosos de reparar, con perjuicio directo a la economía de la empresa. (Jiménez, 2010)

Servicios de cableado Estructurado:

- ✚ Reinstalaciones de cableado.
- ✚ Cambios, movimientos y ampliaciones.
- ✚ Actualización de sistemas de cableado obsoletos a tecnologías recientes.
- ✚ Integración de equipo activo para redes (concentradores, routers o ruteadores, bridges, gateways, multiplexores, etc.).
- ✚ Análisis de desempeño de redes y documentación.
- ✚ Certificación de sistemas.
- ✚ Prueba y monitoreo de los componentes de su red.

Diseño e Instalación de Cableado Estructurado para:

- ✚ Voz (Categoría 3 en adelante)
- ✚ Datos (Categoría 5, 5e, 6, Fibra Óptica, etc.)

- ✚ Video (Cableados multifunción voz, datos o video en el mismo medio)
- ✚ Energía (Balanceo de cargas, tierras físicas, circuitos eléctricos, etc.)
- ✚ Prueba y monitoreo de los componentes de su red. (Jiménez, 2010)

Video Vigilancia IP: Estudio y diseño de proyectos, instalación y supervisión de obra, actualización y mantenimiento de sistemas ya instalados. Ofrecen el mejor sistema de video vigilancia de acuerdo a las necesidades de los clientes y su economía. (Jiménez, 2010)

MARCO CONCEPTUAL

RECURSOS HUMANOS

Origen.

Chavenato (2012), considera que cuando se habla de administración de recursos humanos, se toma como referencia la administración de las personas que participan en las organizaciones, en las cuales desempeñan determinados roles. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones; la producción de bienes y servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen aisladas; cuanto más industrializada sea la sociedad, más numerosas y complejas se vuelven las organizaciones, que crean un impacto fuerte y duradero en las vidas y la calidad de vida de los individuos. Los orígenes de la ARH, especialidad surgida del crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales se remonta a los inicios del siglo XX bajo la denominación de relaciones industriales luego del gran impacto de la revolución industrial. Nace como unas actividades mediadora entre personas y organizaciones para moderar o disminuir el conflicto empresarial entre los

objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, consideradas como incompatibles por aquellos años.

Los desafíos organizacionales crecieron de modo desproporcionado en la década de los años 60, por lo que fue necesaria una ampliación del concepto de la ARH, puesto que las personas pasaron a ser consideradas recursos indispensables para el éxito organizacional, y eran los únicos recursos vivos e inteligentes con que contaban las organizaciones para enfrentar los desafíos del futuro. (Chavenato, 2012)

En la actualidad, con la llegada del tercer milenio, la globalización de la economía y la fuerte competencia mundial, se nota cierta tendencia en las organizaciones exitosas a no administrar personas ni recursos humanos, sino a administrar con las personas, a quienes se les ve como agentes activos y proactivos, dotados no solo de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino también dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales, constituyéndose así en un factor de competitividad de la misma forma que el mercado y la tecnología. (Chavenato, 2012)

Definición.

Keat & Young (2011), manifiestan que “La administración de los recursos humanos constituye un proceso dinámico y evolutivo que impulsa, orienta y establece relaciones armónicas, personales y laborales entre un grupo humano con diferentes funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos que trabajan en las dependencias de una organización, cuyo objetivo es crear, mantener y

desarrollar condiciones organizacionales orientadas a la satisfacción plena de las personas, el logro de los objetivos individuales, mejorar la eficiencia y eficacia en relación con los objetivos de la organización.”

ADMINISTRACION DE PERSONAL.

“Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Cualquier interacción entre dos o más personas constituye una relación humana. No necesariamente entre los miembros de una organización sino en todas partes; organizaciones bancarias, gubernamentales, educativas, etc., donde se requiere de los recursos humanos. En situaciones de carácter laboral se encuentra frecuentemente asociado a las relaciones colectivas de trabajo como sinónimo de relaciones obrero patronal.” (Keat & Young, 2011)

OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.

➤ Objetivos Corporativos.

“Los objetivos de la administración de recursos humanos derivan de los objetivos y las políticas de la organización, consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar, técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, impulsando la identificación del mismo, con los objetivos de la organización, para obtener el éxito de la empresa. Es decir que los objetivos definidos del nivel institucional, sean conocidos, comprendidos y

compartidos por los demás niveles de la empresa, se incluye la labor de gerentes, supervisores y la responsabilidad de cada uno frente al desempeño de los integrantes de sus equipos de trabajo.” (Lindón, 2010)

➤ **Objetivos Funcionales.**

“Básicamente la administración de recursos humanos, guía a las personas hacia la consecución de los objetivos de la organización, buscan dar coherencia a la realización de las actividades y garantizan un trato equitativo a todos sus 37 miembros y uniforme a todas las situaciones, por lo tanto, el departamento de recursos humanos debe mantenerse en un nivel apropiado, que responda a las necesidades de la empresa u organización para evitar el desperdicio de los demás recursos que intervienen en el proceso productivo.” (Rodríguez, 2012)

➤ **Objetivos Sociales.**

“El balance social evidencia el concepto de responsabilidad social de la empresa, refiriéndose a la actuación socialmente responsable de sus miembros, las actividades y los compromisos de la empresa con la sociedad en general y, de manera más intensa con los grupos o parte de la sociedad con la que estamos en contacto. Guardan relación con el ambiente externo y la zona geográfica en la cual tiene incidencia la empresa, y como esta afecta positiva o negativamente a la sociedad.” (Rodríguez, 2012)

➤ **Objetivos Personales.**

“La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar, y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio por el cual le permite a las personas, colaborar con ella para alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”

(Rodríguez, 2012)

MANUAL DE FUNCIONES.

INTRODUCCION

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.” (Valencia, 2012)

“En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.” (Valencia, 2012)

Cada una de sus funciones y actividades deben estar proyectadas y al mismo tiempo integrado y relacionado de tal manera que todo el sistema lleve, sino a alcanzar, al menos a avanzar progresivamente hacia el resultado buscado.

DEFINICIÓN.

“Puede conceptuarse al Manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente.

Específicamente, el Manual de Organización, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos. Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.” (Varling, 2011)

OBJETIVOS DEL MANUAL DE FUNCIONES.

“Los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos de las organizaciones para los

niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual y la complejidad de la institución.

Entre los principales objetivos podemos señalar.

- 1) Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica de la organización.
- 2) Precisar las funciones de cada unidad administrativa: manual de organización.
- 3) Presentar una visión integral de cómo opera la organización: manual de Funciones.
- 4) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa: Manual de Funciones.
- 5) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo: manuales administrativos.
- 6) Presentar una visión de conjunto de la organización: manual de organización.
- 7) Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento: manual de Funciones.
- 8) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo: manuales administrativos.
- 9) Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales: manuales administrativos.” (Sánchez, 2012)

TIPOS DE MANUALES.

❖ Manual de Organización.

“Este manual de organización describe la organización formal, mencionando, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.” (Valencia, 2012)

❖ Manual de Políticas.

“El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en el proceso continuo de toma de decisiones.” (Valencia, 2012)

❖ Manual de Procedimientos y Normas.

“Este manual de procedimientos y normas describe de manera detallada, las operaciones que integran los procedimientos y las diferentes normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución.” (Valencia, 2012)

❖ Manual del Especialista.

“El manual para especialistas contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.” (Valencia, 2012)

❖ Manual del Empleado.

“Contiene aquella información que resulta de interés para todos y cada uno de los empleados que se incorporan a una empresa, sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla

y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones individuales y colectivas. etc.” (Valencia, 2012)

❖ **Manual de Propósito Múltiple.**

“El manual de propósitos múltiples reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.” (Valencia, 2012)

VENTAJAS DEL MANUAL DE FUNCIONES.

“Se puede señalar las siguientes:

- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir, en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.
- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.

- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.” (Valencia, 2012)

CLASIFICACIÓN DE PUESTOS.

“Es un proceso técnico por medio del cual se agrupan los puestos de una organización, basándose en la similitud de ciertos factores tales como la complejidad de las tareas y las responsabilidades sobre diferentes aspectos, por ejemplo la variedad y dificultad de las tareas, la custodia de valores, el manejo de información confidencial, la formulación de políticas. Se define como el sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que se realizan en una determinada empresa, considerando factores tales como: deberes y obligaciones, naturaleza, grado de dificultad, preparación académica, conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas que deben poseer todos y cada uno de los aspirantes o candidatos que desean alcanzar el empleo.

La clasificación de los puestos de la Empresa se regirá por el Manual de Funciones, para la clasificación de los puestos se tomará en cuenta el tipo de trabajo, su dificultad, complejidad y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud, educación y experiencia necesarios para su desempeño sin consideración de quien sea el titular del puesto, el mismo que constara de: Título de cada cargo, la naturaleza del trabajo, la distribución jerárquica de las funciones y responsabilidades específicas, características, requisitos mínimos y responsabilidades del Jefe inmediato superior.” (Reyes, 2011)

El sistema de clasificación será de uso obligatorio en todo nombramiento, ascenso, traslado, rol de pago y demás movimiento de personal.

Concepto

“Se puede definir como el sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que se realizan en una determinada empresa, considerando factores tales como: deberes y obligaciones, naturaleza, grado de dificultad, preparación académica, conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas que deben poseer todos y cada uno de los aspirantes o candidatos que, desean alcanzar el empleo o puesto de trabajo en una organización.” (Erique, 2012)

Ventajas

- Son sencillos y rápidos.
- Son fácilmente comprensibles por los interesados: jefes, trabajadores, sindicato, etc.
- Pueden ser aceptados por las diversas partes con mayor facilidad.
- Requieren un costo muy pequeño para su adopción y mantenimiento.
- Representa un promedio de apreciaciones, con lo que se elimina el empirismo, se reduce la subjetividad y se aprecia mejor la realidad.
- Facilitan los trabajos de valuación de las empresas con poco personal y grupos claramente definidos.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS.

“Debido a la división del trabajo y a la consiguiente especialización de las funciones, las necesidades básicas de los recursos humanos para la organización sea en cantidad o calidad se establecen mediante un esquema de descripción y especificación de cargos. La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir, por lo tanto los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y esas especificaciones.

En general, la descripción del cargo presenta el contenido de éste de manera impersonal, y las especificaciones suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, etc.” (Chavenato, 2012)

DEFINICIÓN E IMPORTANCIA.

“La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y responsabilidades del cargo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir.

La descripción es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa.

Se considera como una técnica para determinar la importancia de cada puesto en relación con los demás puestos de una empresa, es decir, se observará. Mediante ella la jerarquización de los puestos, esto tiene como finalidad una buena organización y remuneración del personal.” (Chavenato, 2012)

“Es importante examinar las características de cada puesto, a fin de establecer los requisitos necesarios para desempeñarlo con posibilidades de éxito, para esto, nada mejor que efectuar un análisis del mismo. El análisis de un puesto es un método cuya finalidad estriba en determinar las actividades que se realizan en el mismo, los requisitos (conocimientos, experiencias y habilidades) que debe satisfacer la persona que va a desempeñarlo con éxito y las condiciones ambientales que privan en el sistema donde se encuentra enclavado. Define con claridad lo que se requiere del puesto para describir las aptitudes indispensables para un adecuado rendimiento en el trabajo. Tiene información del puesto y descripciones y especificaciones del puesto. Este análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos con el propósito de compararlos. Los términos Análisis de puesto de trabajo, Descripción de puestos de trabajo y Especificaciones o requisitos del puesto de trabajo, son habitualmente utilizados indistintamente; por lo que conviene establecer, al menos de forma teórica, una diferenciación conceptual.” (Chavenato, 2012)

OBJETIVOS DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS.

“Su aplicación es muy amplia, reclutamiento y selección de personal, identificación de necesidades de capacitación, definición de programas de capacitación, planificación de la fuerza de trabajo, evaluación de cargos, proyecto de equipo y métodos de trabajo entre los más importantes.” (Chavenato, 2012)

Sus objetivos son múltiples, pues estos constituyen la base fundamental para lograr impulsar de cualquier programa de recursos humanos, detallamos los siguientes:

1. Ayudar a la elaboración de los anuncios publicitarios, demarcación del mercado de mano de obra donde debe reclutarse, como base para el reclutamiento de personal.
2. Determinar el perfil del ocupante del cargo, como base para la selección del personal.
3. Suministra el material necesario, según el contenido de los programas de capacitación, como base para la capacitación del personal.
4. Determina las escalas salariales, mediante la evaluación y clasificación de cargos, según la posición de los cargos y, el nivel de salarios en el mercado de trabajo, como base para la administración de salarios.
5. Estimula la motivación del personal, para facilitar la evaluación del desempeño y el mérito funcional.
6. Servir de guía al supervisor en el trabajo con sus subordinados, y guía del empleado para el desempeño de sus funciones.
7. Suministrar a la sección higiene y seguridad industrial los datos relacionados para minimizar la insalubridad y peligrosidad de ciertos cargos.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO.

“Consiste en enumerar las tareas y funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es decir su contenido, hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades, documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejada de este modo, el contenido del puesto así como las

responsabilidades y deberes inherentes al mismo: comprende.” (Chavenato, 2012)

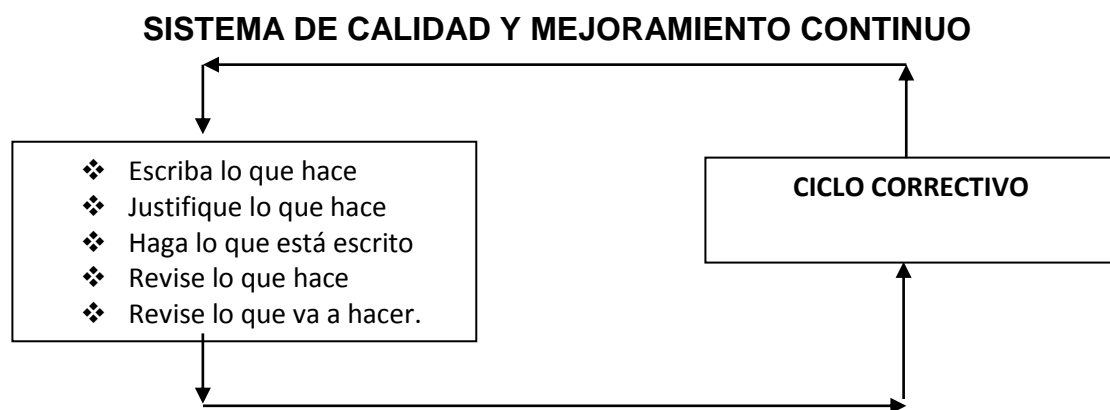
- Enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo: Que hace el ocupante.
- Periodicidad de la ejecución: cuando lo hace.
- Los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas: como lo hace. Los objetivos del cargo: “porque lo hace”

En la descripción se detallan:

- ❖ **Que hacen** los trabajadores: Tareas, funciones o actividades que ejecutan en el desempeño del puesto.
- ❖ **Como lo hacen:** Recursos que utilizan, métodos que emplean, manera como ejecutan cada tarea.
- ❖ **Para qué lo hacen:** Objetivos que pretenden conseguir, propósito de cada tarea.

Junto a esto se han de especificar los requisitos y cualificaciones necesarias para que el trabajador realice las tareas con una cierta garantía de éxito.

GRAFICO No. 1



Fuente: Adm de Recursos humanos de Chiavenato 5ta edición
Elaborado por: Doménica Aleaga

“Un cargo puede ser descrito como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización. (Sánchez, 2012)

Datos Básicos: Puede incluir información como el código asignado, la fecha, datos de la persona que lo describió, localización (departamento, división, turno, etc.), jerarquía, supervisor, características especiales.

Resumen del Puesto: Es un resumen breve, preciso y objetivo de las actividades que se deben desempeñar.

Condiciones de Trabajo: Condiciones físicas, horas de trabajo, riesgos, necesidad de viajes y otras características.

Aprobaciones: Debido a que la descripción del puesto influye en las decisiones sobre el personal, se debe realizar una verificación de datos. La misma la efectúan los supervisores, el gerente del departamento en que se ubica el puesto y el gerente de personal.

➤ **Especificaciones del puesto.**

“Describe que tipo de demandas se hacen al empleado y las habilidades que debe poseer la persona que desempeña el puesto a diferencia de la descripción que define qué es el puesto. Generalmente hay que combinar ambos aspectos.” (Erique, 2012)

➤ **Niveles de desempeño.**

“Su propósito es ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados. Cuando se advierten niveles bajos se toman medidas correctivas que sirven al empleado como retroalimentación. En algunos casos no es la conducta del empleado la que debe corregirse sino la estructura misma del puesto.” (Reyes, 2011)

GRAFICO N- 2

DESCRIPCION DEL CARGO		
Nombre del Cargo	Fecha de elaboración	Fecha de revisión
Código		
Departamento	Unidad o dependencia	
Resumen		
Descripción detallada		

Grafico N- 2. Ejemplo de una hoja de descripción del cargo
Elaborado por: Doménica Aleaga.

ANÁLISIS DEL CARGO.

“Identificado el contenido del cargo se analiza el cargo en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige a su ocupante. Este análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos, procedimiento de obtención de información acerca de los puestos: su contenido y los aspectos y condiciones

que los rodean. La descripción y el análisis de cargos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, pero se diferencian entre sí: la descripción se orienta al contenido del cargo, en tanto que el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas, y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera eficiente. El análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos con el propósito de compáralos.” (Varlting, 2011)

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización.

Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. Las principales actividades vinculadas con esta información son:

- Compensar en forma equitativa a los empleados.
- Ubicar a los empleados en los puestos adecuados.
- Determinar niveles realistas de desempeño
- Crear planes para capacitación y desarrollo
- Identificar candidatos adecuados a las vacantes
- Planear las necesidades de capacitación de Recursos Humanos
- Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados
- Eliminar requisitos y demandas no indispensables
- Conocer las necesidades reales de Recursos Humanos de una empresa

Especificaciones del Puesto de Trabajo.

“Está relacionado con los requisitos y cualificaciones personales exigidos de cara a un cumplimiento satisfactorio de las tareas: nivel de estudios, experiencia, características personales, etc. Estos requisitos emanan de forma directa del análisis y descripción del puesto. Es importante, también, aclarar la diferencia existente entre ciertos términos comúnmente utilizados en el Análisis y descripción de puestos de trabajo”: (Reyes, 2011)

Elemento: Es la unidad mínima indivisible del trabajo.

Función: conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica.

Obligación: se le denomina así a los diversos compromisos que puede desarrollar una persona en una organización.

Puesto: Se trata de una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización. También puede definirse como "una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros.

Ocupación: clases de puestos que pueden ser hallados en diferentes organizaciones y que presentan una gran similitud entre sí. Este término está relacionado con la calificación profesional de los individuos, que le capacita para el desempeño de determinados puestos de trabajo.

Tarea. Es el conjunto de actividades individuales que ejecuta el ocupante en determinado puesto de trabajo; hace referencia a cargos simples y rutinarios,

como los que ejecutan los que trabajan por horas y los obreros. Actividad individualizada e identificable como diferente del resto.

Cargo. Es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona, que puede unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en la organización.

Atribución. Acción de atribuir. Cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen. Es el conjunto de actividades individuales que ejecuta la persona que ejecuta el cargo. Se refiere a cargos que incluyen actividades más diferenciadas, como las que desempeñan los que trabajan por meses o los funcionarios.

Obligación. Se le denomina así a los diversos compromisos que puede desarrollar una persona en una organización.

Ocupación. Clases de puestos que pueden ser hallados en diferentes organizaciones y que presentan una gran similitud entre sí. Este término está relacionado con la calificación profesional de los individuos, que le capacita para el desempeño de determinados puestos de trabajo.

Por las características del tema objeto de estudio se hace necesario adentrarnos un poco en los aspectos relacionados con puesto de trabajo a partir del análisis e interpretación de las definiciones encontradas en la literatura consultada.” (Reyes, 2011)

ANÁLISIS DE PUESTOS

“Con su nacimiento en pleno apogeo de la Administración, el Análisis de Puestos fue una herramienta que permitía a los pioneros de la administración la

identificación de las funciones que eran necesarias para realizar tareas específicas y buscando inicialmente una mayor productividad para satisfacer las demandas que el mercado requería.

Otros intelectuales se oponían a este tipo de investigación, pues se tomaba al trabajador como "Hombre Económico" motivado por intereses monetarios. Sin embargo, esta fue la base para que otras escuelas administrativas ajenas a este trato iniciaran sus propios estudios en las ramas que distinguen a las personas. A pesar de esta diversificación de estudios, no pudo dejarse a un lado el hecho que el Análisis de Puesto era fundamental, pues establecía las bases ambientales a los que estaba sometido el trabajador.

El Análisis de Puestos entonces es una herramienta técnica administrativa utilizada por los Recursos Humanos, que le permiten controlar y supervisar el desenvolvimiento de tareas dentro de una organización, las limitaciones que presentan algunos cargos, así como las exigencias que pueden poseer otros. Un detalle minucioso sobre el puesto, puede favorecer al momento de elegir a un nuevo integrante en la organización que ha de desempeñarlo, establecer políticas de capacitación relativas a la exigencia del puesto, reevaluación de sueldos y salarios que perciben las personas que desempeñan el puesto y demás factores internos y externos que se ven involucrados.

No es de negar que esto conlleve a que se mejore, no solo la productividad al ser eficientes y eficaces, sino también las relaciones sociales e interpersonales que surgen y se establecen en el ambiente organizacional. Con fines sociales, es posible determinar igualmente las relaciones informales que surgen en los canales de comunicación." (Varlting, 2011)

“El Análisis de Puestos, no debe de alejarse de los Objetivos de la Organización, así como de los Objetivos Específicos de las Áreas Funcionales y mucho menos de los Objetivos Personales de los individuos. Pues al momento de otorgar resultados, es en conjunto (organización, trabajadores, administradores) que se ven los resultados positivos y favorecedores.

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización. Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. Las principales actividades vinculadas con esta información son:” (Varlting, 2011)

- ❖ Compensar en forma equitativa a los empleados.
- ❖ Ubicará los empleados en los puestos adecuados
- ❖ Determinar niveles realistas de desempeño
- ❖ Identificar candidatos adecuados a las vacantes.
- ❖ Planear las necesidades de capacitación de Recursos Humanos
- ❖ Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- ❖ Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados
- ❖ Eliminar requisitos y demandas no indispensables
- ❖ Conocer las necesidades reales de Recursos Humanos de una empresa.
- ❖ Determinar el perfil del ocupante del cargo, de acuerdo con el cual se aplicaran las pruebas adecuadas, como base para la selección del personal.

- ❖ Permitirle a la empresa cimentar las bases de la tecnificación de la administración de los Recursos Humanos.
- ❖ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad de trabajo para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- ❖ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ❖ Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- ❖ Evitar que se dé la repetición de instrucciones

OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

“Antes de estudiar cada puesto los analistas deben conocer la organización, sus objetivos, sus características, sus insumos (personal, materiales y procedimientos) y los productos o servicios que brindan a la comunidad. Estudian también informes que la misma empresa genera o de otras entidades del mismo rubro e informes oficiales.” (Chavenato, 2012)

Provistos de un panorama general sobre la organización y su desempeño los analistas:

- ❖ Identifican los puestos que es necesario analizar
- ❖ Preparan un cuestionario de análisis del puesto
- ❖ Obtienen información para el análisis de puestos.

DESARROLLO DEL CUESTIONARIO.

“Tienen como objetivo la identificación de labores, responsabilidades, conocimientos, habilidades y niveles de desempeño necesarios en un puesto específico. En el cuestionario, primero se procede a identificar el puesto que se describirá más adelante, así como la fecha en que se elaboró. Muchos formatos especifican el propósito del puesto y la manera en que se lleva a cabo. Los deberes y responsabilidades específicos permiten conocer a fondo las labores desempeñadas, especialmente en los puestos gerenciales.

En otra parte del cuestionario se describen las aptitudes humanas y condiciones de trabajo, es decir los conocimientos, habilidades, requisitos académicos, experiencia, etc. Asimismo, esta información permite la planeación de programas de capacitación específica.

Por último, suelen fijarse niveles mínimos y máximos de rendimiento. En muchos casos, como por ejemplo en muchas funciones industriales, para determinar dichos niveles es necesario recurrir a supervisores o ingenieros industriales.” (Chavenato, 2012)

OBTENCIÓN DE DATOS

“Dada la gran gama de ocupaciones que existen, no es posible aplicar siempre la misma técnica para la recolección de datos. El analista deberá aplicar la combinación más adecuada de ellas, manteniendo la máxima flexibilidad.

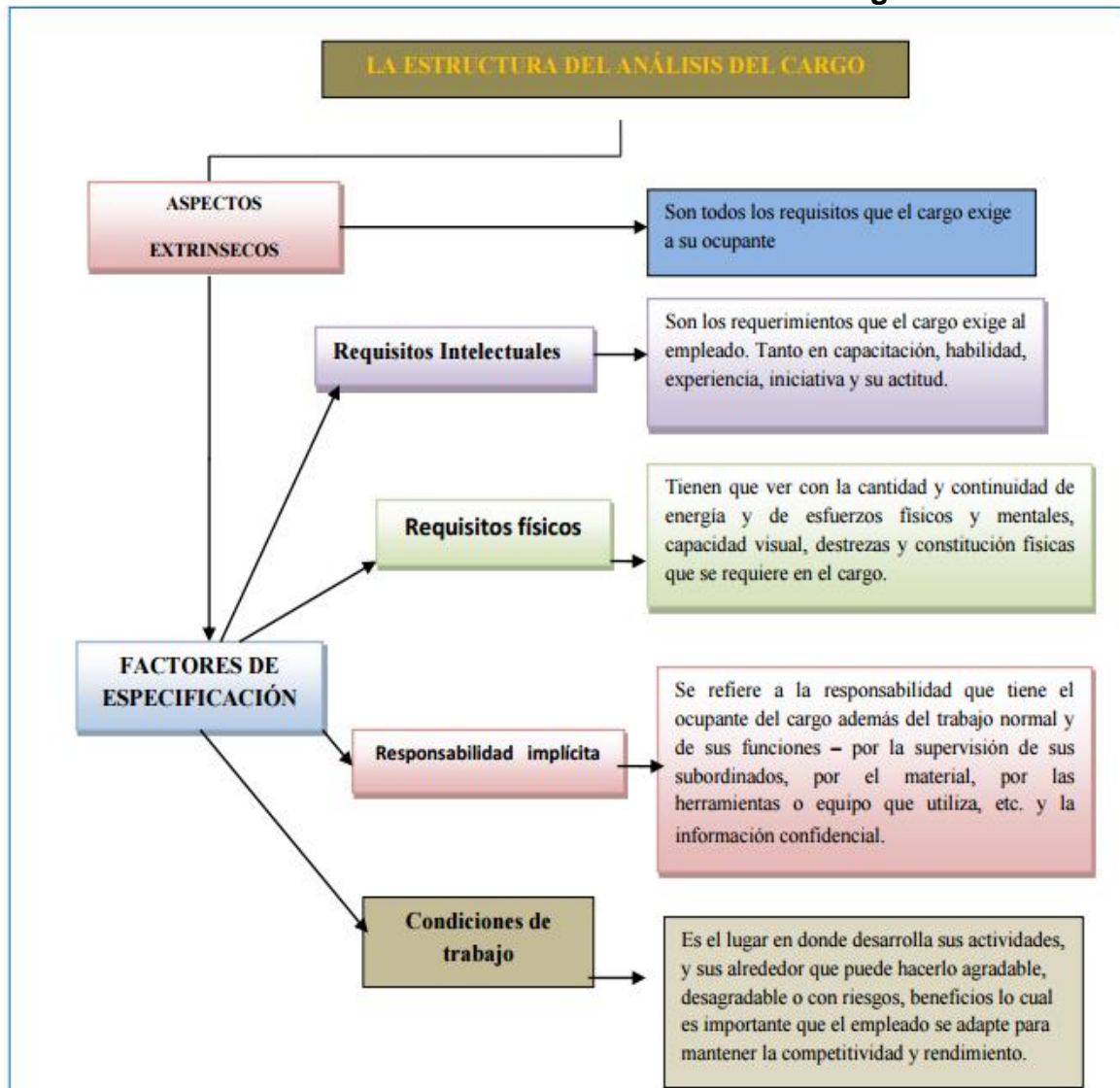
Una de las técnicas más usadas es la entrevista que le realiza el analista a la persona que puede proporcionarle información del puesto (nivel operativo o supervisores). Se puede basar en el cuestionario general. Otra es recabar información de un grupo de expertos lo que da un alto grado de confiabilidad. Otra alternativa es la verificación del registro de las actividades diarias del empleado, según lo consigna él mismo en su cuaderno o ficha de actividades diarias. La observación directa es otro método pero susceptible de conducir a errores, ya que se pueden perder detalles de las actividades. En conclusión el analista debe desarrollar su creatividad para poder lograr la mezcla óptima para los procedimientos de descripciones de puestos.” (Arellano, 2012)

APLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

“La información sobre los distintos puestos de una compañía puede utilizarse para la descripción de puestos, especificaciones de una vacante y también para establecer los niveles de desempeño necesarios para una función determinada.” (Arellano, 2012)

ESTRUCTURA DEL ANALISIS DE CARGOS:

“Es una simple exposición de las tareas que desempeña el ocupante del cargo, en general el análisis del cargo se refiere (Morales, 2012)re a cuatro áreas de requisitos aplicados casi siempre.” (Albrech, 2015)

GRAFICA N- 3 Estructura del análisis de cargos.

Fuente: Análisis de puestos, Aguilar Morales 2012
Elaborado por: Doménica Aleaga

ESTRUCTURA DEL ANÁLISIS DEL CARGO.

“El análisis del cargo es una verificación comparativa de las exigencias y/o requisitos que dichas tareas o funciones imponen al ocupante; comprende los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el empleado para el desempeño adecuado del cargo, cuáles son las responsabilidades que el cargo le impone y en qué condiciones debe desempeñarlo adecuadamente, con el propósito de fortalecer las actividades empresariales encaminadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.” (Morales, 2012)

El análisis de cargos se refiere a cuatro tareas de requisitos, aplicadas casi siempre a cualquier tipo o nivel de cargo.

- ✚ **Requisitos Intelectuales.** Trata sobre las exigencias del cargo en lo referente a los requisitos intelectuales que el empleado debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada

- ✚ **Requisitos físicos.** Hace referencia a la cantidad y la continuidad de energía y de esfuerzos tanto físico como mental requeridos, como con la constitución física que necesita el empleado para desempeñar el cargo.

- ✚ **Responsabilidades implícitas.** Refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo, además del trabajo normal y de sus funciones; por la supervisión directa o indirecta del trabajo de sus subordinados, por el material, herramientas, equipo, dinero, títulos valores, documentos, pérdidas o ganancias de la empresa, información confidencial, contactos internos y externos y patrimonio de la empresa.

- ✚ **Condiciones de trabajo.** Son consideradas aquellas condiciones ambientales del lugar donde se trabaja, sus alrededores, las mismas que pueden hacerlo agradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige al ocupante del cargo se adapte para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones.

Cada una de estas áreas de requisitos, se encuentra dividida generalmente en varios factores de especificaciones, que se detalla a continuación. (Morales, 2012)

GRAFICO N°4
DIFERENCIA ENTRE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGO

DIFERENCIAS	
DESCRIPCION DEL CARGO	ANALISIS DEL CARGO
Enumera detalladamente las tareas y responsabilidades que corresponden al cargo	Especifica las cualidades que debe tener el factor externo al cargo como tal
Es una fuente de información básica para toda planeación de recursos humanos	Toma en cuenta cuatro áreas de requisitos como lo son: intelectuales, físicos, responsabilidades implícitas, condiciones de trabajo
Está orientada hacia el contenido de los mismos, es decir su aspecto intrínseco	Comprende aspectos extrínsecos de la labor o tarea que vaya hacer.
Se refiere a las tareas, los deberes y a las responsabilidades del cargo	Se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita cumplir.

Fuente: Análisis de puestos, Aguilar Morales 2012

Elaborado por: Doménica Aleaga

MÉTODOS DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS.

Los métodos que son más utilizados por las organizaciones sean estas de carácter público o privado son:

OBSERVACIÓN DIRECTA.

“Es uno de los más utilizados, tanto por su antigüedad, como por la eficiencia que ofrece al analista de cargos, como a los niveles directivos de la

organización, mucho mayor es su eficiencia cuando se consideran estudios de micro movimientos, y de tiempo y métodos. El análisis del cargo se efectúa observando al ocupante del cargo, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista anota los datos claves de su observación en la hoja de análisis de cargos.” (Morales, 2012)

MÉTODO DEL CUESTIONARIO.

“Se solicita a todo el personal de los cargos que serán analizados, que resuelvan el cuestionario de análisis de cargos y registren todas las indicaciones posibles acerca del cargo, su contenido y características. Es un método rápido y económico, en especial cuando se trata de cargos semejantes, de naturaleza rutinaria y burocrática, es conveniente la utilización de un cuestionario, el mismo que se distribuye a todos los ocupantes de los cargos.” (Morales, 2012)

MÉTODO DE LA ENTREVISTA.

“Es un método flexible y productivo en el análisis de cargos, todo dependerá de su estructuración, para obtener una información positiva acerca de todos los aspectos del cargo, la naturaleza y la secuencia de las diversas tareas que comprende el cargo. Puede hacerse con relación a las habilidades requeridas para el cargo, permite intercambiar información obtenida de los ocupantes de otros cargos semejantes, verificar las incoherencias de los informes y, si es necesario consultar al supervisor inmediato para asegurarse de que los detalles obtenidos son válidos.” (Morales, 2012).

ETAPAS DEL ANÁLISIS DE CARGOS.

El análisis de cargos comprende principalmente tres etapas, que se detalla a continuación.

ETAPA DE PLANEACIÓN.

“Comprende un proceso cuidadoso de planificación de todo el trabajo de análisis de cargos, realizado por el analista, donde se determina y se valora los resultados que se espera obtener.

1. Determinación de los cargos que deben describirse, sus características, naturaleza, tipología.
2. Elaboración del Organigrama de cargos y ubicación de los cargos, con el objeto definir los siguientes aspectos; nivel jerárquico, autoridad, responsabilidad y área de actuación.
3. Elaboración del cronograma de trabajo, especificando por donde se inicia el programa de análisis, el cual podrá empezar en las escalas superiores y descender gradualmente a las inferiores o viceversa.
4. Elección del método que va a aplicarse, el mismo que debe ser escogido según la naturaleza y las características de los cargos que han de analizarse.
5. Selección de los factores de especificaciones que se utilizaran en el análisis, basado en dos criterios.
 - Criterio de universalidad. Los factores de especificación deben estar presentes, en la totalidad de los cargos, para comparar las características ideales de los ocupantes, en al menos en un 75%,

bajo este porcentaje el factor desaparece y deja de ser adecuado para la comparación.

- Criterio de discriminación. Los factores de especificación varían según el cargo, ya que no pueden ser constantes o uniformes.

6. Dimensionamiento de los factores de especificación. La amplitud de variación corresponde a la distancia comprendida entre el límite inferior (mínimo) y el límite superior (máximo) que un factor presenta a un conjunto de cargos. Los factores de especificaciones constituyen un conjunto de indicadores para analizar un cargo.
7. Gradación de los factores de especificación. Consiste en transformar de variable continua, en variable discreta. Un factor de especificación se gradúa para facilitar y simplificar su aplicación.” (Reyes, 2011)

ETAPA DE PREPARACIÓN.

“En esta etapa se aprestan las personas, los esquemas y los materiales de trabajo.

1. Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformaran el equipo de trabajo.
2. Preparación del material de trabajo: formularios, folletos, materiales, etc.
3. Disposición del ambiente: informes a la dirección, gerencia, supervisión y a todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos.
4. Recolección previa de datos: nombres de los ocupantes de los cargos que se analizaran, herramientas, materiales, formularios, utilizados por los ocupantes de los cargos.” (Reyes, 2011)

ETAPA DE EJECUCIÓN.

“Se recolectan los datos relativos a los cargos que van a analizarse y se redacta el análisis.

1. Recolección de los datos sobre los cargos, mediante los métodos de análisis elegidos, con el ocupante del cargo o supervisor.
2. Selección de los datos obtenidos.
3. Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.
4. Presentación de la redacción provisional del análisis al supervisor.
5. Redacción definitiva del análisis de cargos.
6. Presentación de la redacción definitiva del análisis de cargos para su aprobación.” (Sánchez, García, & Cedillo, 2010)

VALUACIÓN DE PUESTOS

Sánchez, García, & Cedillo, (2010) afirma que la valuación de puestos, así como el análisis de puestos, tiene como propósito fundamental lograr las buenas relaciones humanas dentro de la empresa. La valuación de puestos es un proceso que se auxilia de un conjunto de técnicas especiales, para determinar el valor individual de un puesto dentro de una empresa con relación a los demás puestos de la misma.

Objetivos de la valuación de puestos

- Proporcionar las bases científicas para lograr una buena administración de sueldos y salarios.
- Implantar datos precisos para alcanzar una correcta planeación y control sobre los costos de fuerza y trabajo.
- Formar una base para negociar cuotas de trabajo con el sindicato o con otras autoridades.

- Reducir quejas y rotación de personal.
- Alcanzar la realización de los objetivos para la empresa y para los trabajadores mejorando la moral y las relaciones.
- Mejorar la imagen externa que tenga la empresa

MÉTODOS PARA EVALUAR LOS PUESTOS

Método de Jerarquización de Puestos

Werther W., (2011) indica que el método de jerarquización consiste en disponer los cargos en orden creciente y decreciente con relación a algún criterio de comparación. También recibe el nombre de comparación cargo a cargo por el hecho de que cada cargo se compara con los demás en función del criterio elegido como base de referencia. Se trata del más rudimentario de los métodos de evaluación de cargos, pues la comparación entre los cargos es global y sintética, sin efectuar ningún análisis ni descomposición; en consecuencia, la comparación tiene a ser superficial.

Señala que hay dos maneras de aplicar el método de jerarquización: -
Mediante la definición previa de los límites superior e inferior del escalonamiento y esta supone:

- Mediante la definición previa de los cargos de referencia (muestrales) de diversas cantidades del criterio escogido.

Además, este método detalla las ventajas y desventajas que existen debido a este método:

Ventajas Método Jerarquización.

- Requiere poco esfuerzo de administración.
- Es flexible, por lo que permite responder a cambios con facilidad.
- Se actualiza con facilidad, evitando obsolescencia.

Desventajas Método Jerarquización.

- Puede generar subjetividad.
- Requiere mucha experticia en el diseño y la administración.
- No establece un valor numérico al puesto, que represente su importancia frente a otros. Sólo dice que es mayor o menor.
- Se dificulta para estructuras con muchos puestos.

Método de Graduación de Puestos

“Se debe determinar ciertas categorías de los puestos en base al valor de su contribución para la empresa, en base al nivel de complejidad para su ejecución o al nivel de esfuerzo mental o físico exigido. Una vez establecidas las categorías se evalúa los puestos con este criterio y se agrupa desde los de menor jerarquía hasta los de mayor jerarquía. Luego se ubican los puestos en niveles o estratos. En este método también se toma en cuenta los datos recopilados previamente en el análisis de puestos y en base a ello se evalúan los puestos, de tal manera que de acuerdo a las categorías alcanzadas se establece la jerarquía de todos los puestos. Luego sobre esta jerarquía determinada se asignan los sueldos. Este método permite una evaluación en cierto modo adecuada, sin embargo aún no es precisa ni equitativa” (Werther W., 2011).

Además, el ya mencionado autor puntualiza las ventajas y desventajas que existen a través a este método:

Ventajas Método por Graduación de Puestos

- Cuando es necesario introducir un nuevo grado se resuelve haciendo una corrida general de los rangos superiores.
- Su costo es bajo con relación a otros métodos.

- Facilita la comunicación, el entendimiento y la aceptación.

Desventajas Método por Graduación de Puestos

- Requiere mucha experiencia relacionada a los puestos de la estructura por parte de quien diseña y administra el sistema.

- Requiere que el factor único se pueda aplicar a todos los puestos de la estructura.

- Es apropiado para estructuras de pocos puestos.

Método de Comparación de Factores

Werther W., (2011) también define el método de comparación de factores como una técnica que abarca el principio de escalonamiento, es decir, una técnica analítica, por cuanto los cargos se comparan detalladamente con factores de evaluación.

La creación del método de comparación de factores se atribuye a Eugene Benge. Quien en principio propone cinco factores genéricos, a saber:

1.- Requisitos Intelectuales

2.- Habilidades Exigidas

3.- Requisitos Físicos

4.- Responsabilidad

5.- Condiciones De Trabajo

De manera general el método de comparación de factores es más apropiado para cargos de trabajo por horas y otros menos complejos. Puede adaptarse para cargos de trabajo por mes.

MÉTODO DE VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS

El método de valuación por puntos

Método de valuación por puntos. “De todos los métodos en uso, el que ha logrado mayor aceptación, es indiscutiblemente el de la valuación por puntos, debiéndose esto a su carácter técnico y a la relativa sencillez de su aplicación.

El método de valuación por puntos es también el que mejor permite cambios accidentales que lo adapten a las circunstancias particulares de cada empresa.

Pero eso mismo hace que existan numerosos planes de valuación por puntos que, si bien coinciden en lo esencial, difieren en modalidades secundarias.

Se caracteriza, diciendo que consiste en ordenar los puestos de una empresa, asignando cierto número de unidades de valor, llamadas puntos, a cada uno de los factores que los forman. Si bien siempre es útil la integración de un comité valuador, método no es esencial, como en el de alineamiento, por no descansar en la promediación de opiniones. Con todo, prácticamente siempre se forma dicho comité.

Tampoco la determinación de puestos tipo es estrictamente necesaria en el presente caso, porque en él, los puestos pueden valuarse en cualquier orden, e independientemente entre sí. Sin embargo, como proceder de lo sencillo a lo complicado es conveniente en todo método, sobre todo en el trazo de la línea de salarios, el partir de una valuación de puestos tipo hacia todos los demás, sirve como una base firmemente establecida, que permite arreglar cualquier discusión o desacuerdo posteriores, y facilita el trazado de la línea de salarios.

Es un sistema técnico por el cual se determinan cantidades de “puntos” a cada una de las características (o “factores”) de los puestos.” (Fernández, 2011)

Este método consta de tres etapas:

- a) Comparar los factores de un puesto con una serie de modelos o definiciones.
- b) Asignar a dichos factores un valor determinado en virtud de la comparación.
- c) Ordenar cada puesto en el sitio que le corresponda en una escala de salarios con base en métodos estadísticos.

Chiavenato, (2011) indica que también se lo denomina como método de evaluación por factores y puntos, fue creado por Merrill. R. Lott y rápidamente se volvió el método de evaluación de cargos más utilizado de los métodos que se exponen.

Según el ya mencionado autor, la técnica es analítica: los cargos se comparan mediante factores de evaluación en sus partes componentes. Es también una técnica cuantitativa: se asignan valores numéricos (puntos) a cada elemento o aspecto del cargo y se obtiene un valor total por la suma de valores numéricos. Consecuentemente, detalla el procedimiento para evaluar puestos por puntos:

a) Determinación de los factores esenciales.

Por lo general los factores de valuación son aglutinados en cuatro grupos:

- Requisitos mentales: características intelectuales
- Requisitos físicos: características físicas
- Obligaciones implicadas: responsabilidades a asumir
- Condiciones de trabajo: condiciones físicas en las que se desempeña el trabajo.

b) Determinación de los niveles de los factores.

“Dado que el nivel de responsabilidad puede variar de uno a otro puesto, el sistema de puntos crea varios niveles asociados con cada factor. Estos niveles ayudan a los analistas a fijar compensaciones para diferentes grados de responsabilidad y otros factores esenciales.” (Fernández, 2011)

c) Adjudicación de puntos a cada sub-factor.

“Con los factores esenciales listados y los diferentes niveles colocados como encabezados, se obtiene un sistema matricial de puntuación. El comité asigna puntos, en forma subjetiva a cada factor. Esta adjudicación de puntos permite que el comité conceda puntuaciones muy exactas a cada elemento del puesto. La adjudicación de puntos se basa en atribuir a cada factor de valuación un peso relativo, por lo general se emplea peso porcentual.” (Fernández, 2011)

**Gráfico N°5
FACTORES DE VALUACION**

FACTORES DE VALUACIÓN
Requisitos Mentales 1. Instrucción Esencial. 2. Experiencia anterior. 3. Iniciativa e ingenio.
Requisitos Físicos 4. Esfuerzo físico necesario. 5. Concentración mental o visual.
Responsabilidad por 6. Supervisión del personal. 7. Material o equipamiento. 8. Métodos o procesos. 9. Información confidencial.
Condiciones de trabajo 10. Ambiente de trabajo. 11. Riesgos.
TOTAL

Fuente: Descripción de factores y puntos
Elaborado por: Doménica Aleaga

d) Adjudicación de puntos a los niveles.

“Ya asignados los puntos a cada elemento del puesto del nivel IV, los analistas conceden puntos en cada nivel diferente, para resaltar la importancia de cada uno. Consiste en atribuir valores numéricos a los grados de cada factor, generalmente el grado más bajo de cada factor corresponde al valor del porcentaje de la ponderación.” (Morales, 2012)

e) Desarrollo del manual de evaluación.

“El manual incluye una explicación por escrito de cada elemento del puesto. También define que se espera, en términos de desempeño de los cuatro niveles de cada sub-factor. Esta información es necesaria para asignar puntos a los puestos de acuerdo con su nivel. Es una especie de diccionario o modelo de comparación de los distintos grados de cada factor y sus respectivos valores en puntos.” (Morales, 2012)

f) Aplicación del sistema de puntuación.

“Cuando se encuentran listos el manual y la matriz de puntuación, se puede determinar el valor relativo de cada puesto. Este proceso es subjetivo. Requiere que el especialista en sueldos y salarios compare las descripciones de puesto en el manual de evaluación, para cada sub-factor. Consiste en transformar los valores en puntos a valores monetarios.” (Morales, 2012)

PROCEDIMIENTO

1. Integración del comité de valuación.
2. Determinación de los puestos “tipo”.

3. Fijación y definición de los factores.
4. Elección y definición de los subfactores.
5. Ponderación de los mismos.
6. Establecimiento de los grados en cada subfactor.
7. Definición de dichos grados.
8. Asignación de “puntos” a cada grado de cada subfactor.
9. Producción del “manual de valuación”.
10. Interpretación de los análisis de puestos.
11. Concentración de los datos de la especificación de cada puesto.
12. Clasificación de los mismos.
13. Fijación del valor en “puntos” correspondiente a cada puesto
14. Comparación directa de los salarios y los valores de “puntos”.
15. Ajustes correspondientes.
16. Grafica de dispersión de salarios y puntos.
17. Determinación de la tendencia (rectilínea o curvilínea) de crecimiento en la gráfica anterior.
18. Trazo de la recta (o curva) ideal.
19. Márgenes de amplitud.
20. Determinación de las escalas de valuación

REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

MERCADO DE TRABAJO.

Morales (2012), sostiene que es el “Ámbito geográfico dentro del cual concuerdan compradores y vendedores de una mercancía, para celebrar

múltiples transacciones con respecto a la prestación del servicio del recurso humano.”

ADMISIÓN Y EMPLEO.

“Constituye una de las primeras funciones, que consiste en buscar y escoger los mejores candidatos, y los recomienda para ocupar los puestos de trabajo concordantes con el perfil del puesto o cargo. Esta función tiene como misión obtener el mejor colaborador para la vacante existente, calificando sus aptitudes y actitudes para el puesto, como también la potencialidad y adaptabilidad para su desarrollo en la empresa. Específicamente consiste en el reclutamiento, selección, contratación e introducción del nuevo colaborador MAS IDONEO.

Es indiscutible la importancia que para una institución tiene el contar con las personas adecuadas, en los puestos precisos. El no conseguir este objetivo supone para la empresa aumentar los costos (en tiempo y dinero) derivados del proceso de selección para cubrir un puesto. Lo esencial es contar con recursos humanos de calidad, ya que el activo más importante de las organizaciones está constituido por las personas que las forman. Esta función específicamente consiste en buscar el “Hombre adecuado para el puesto adecuado”, utilizando un conjunto de medios técnicos.” (Fernández, 2011)

En forma enunciativa y no limitativa se mencionan los pasos para tener un programa de admisión completa:

- **Recepción del solicitante:** Informar los puestos vacantes y ayudar al solicitante a llenar las formas de solicitud

- **Entrevista preliminar:** Su propósito es eliminar solicitantes no calificados.
- **Forma de solicitud:** Proporciona información básica sobre la identificación, puesto solicitado, educación, experiencia, etc.
- **Referencias de trabajos anteriores:** Confrontar la información proporcionada por el solicitante con la obtenida por otros conductos.
- **Pruebas de empleo:** Se utilizan pruebas o exámenes como medios más objetivos para medir las aptitudes de los solicitantes.
- **Entrevistas:** Se busca completar o corregir el cuadro de los perfiles que han sido bloqueados o esfumados por otros procedimientos selectivos
- **Selección preliminar en el departamento de empleos:** Si hay vacantes se envía al departamento respectivo.
- **Selección final:** Debe decidir entre varios solicitantes
- **Examen Médico:** Realizar los exámenes pertinentes y necesarios.

Está constituida por cuatro fases las mismas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera, reclutamiento, selección, contratación e inducción.

RECLUTAMIENTO.

DEFINICION, OBJETIVOS E IMPORTANCIA.

Definición. “Proceso mediante el cual se realiza un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, permite identificar e interesar a candidatos .capacitados, es un sistema de información mediante el cual se divulga u ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que se

pretende llenar. Inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Objetivo. Consiste en poner a disposición de la empresa, para proceder a la selección, a un grupo de candidatos idóneos. Ayuda a los solicitantes a decidir si es probable que sean adecuados para ocupar la vacante.

Importancia. Su importancia radica en que le permite a la organización ahorro de tiempo y recursos económicos, al examinar personas con habilidades que no cumplen los requerimientos del cargo.” (Werther, 2011)

- Reclutamiento interno

“Se trata de la captación de candidatos para cubrir los puestos dentro de la misma empresa, las vías más comunes son la promoción o ascenso en la jerarquía, que además supone un sistema de recompensa y de motivación para los empleados. Otra posibilidad dentro de esta fuente es cubrir el puesto con una persona que se encontrara al mismo nivel.” (Werther, 2011)

- Reclutamiento externo

“Se trata de cubrir una vacante con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento, su ventaja principal es la oxigenación y experiencia a la organización, pero es un sistema más largo y con costos adicionales. Entre las fuentes para el reclutamiento externo tenemos:

- Archivos de candidatos que se hayan presentado en reclutamientos anteriores.
- Recomendación de candidatos por parte de los empleados.
- Reclutamiento en línea a través del internet.” (Werther, 2011)

- Reclutamiento mixto

“En la práctica las empresas no solo hacen reclutamiento interno o solo externo, ambos se complementan, este tipo de reclutamiento es uno de los más usados en la actualidad ya que adquiere las ventajas y desventajas de ambas fuentes por separado.” (Werther, 2011)

Métodos de reclutamiento

Según Chiavenato, (2011) las principales formas aplicadas para reclutar candidatos son las siguientes:

- ✓ **Cartel o anuncio:** Un sistema de bajo costo aunque su rendimiento y rapidez de resultados depende de una serie de factores, como localización de la empresa, proximidad de lugares donde movimientos de personas, visualidad de los carteles.
- ✓ **Verbalmente:** Aviso de palabra por parte de su jefe inmediato o de la persona encargada del puesto que se esté requiriendo en la empresa, hacia los empleados que ahí laboran.
- ✓ **Boletín interno:** Es un papel que se reparte dentro de la organización donde se da la información necesaria sobre algún puesto que se encuentre vacante.
- ✓ **Medios masivos de comunicación:** Es el método más común por medio del cual las organizaciones realizan la búsqueda del personal que necesita una organización, este medio se considera una de las técnicas más eficaces para atraer candidatos.

- ✓ **Periódicos y revistas:** Este es otro método efectivo para la identificación de candidatos, ya que los anuncios pueden llegar a mayor número de personas, es uno de los más utilizados.
- ✓ **Radio:** Es útil cuando se busca personal muy calificado, en el que fácilmente pueden precisarse los requisitos necesarios y sabremos que existirá un número exagerado de solicitantes.

SELECCIÓN.

DEFINICION, IMPORTANCIA, OBJETIVOS Y PROCESO.

Definición.

“Proceso mediante el cual se realiza la elección de la persona adecuada de entre los candidatos reclutados, para ocupar los cargos adecuados existentes en la empresa y a un costo adecuado, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.” (Chavenato, 2012)

Importancia.

“Permite allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, pruebas psicológicas, exámenes, etc.” (Chavenato, 2012)

Objetivos.

“Se basa en conocer las aptitudes y cualidades de la persona seleccionada con el objeto de colocarlo en el puesto, más afín a sus características.” (Chavenato, 2012)

GRAFICO N°6 PROCESO DE SELECCIÓN



Fuente: Chiavenato Idalberto Administración Recursos Humanos
Elaborado por Doménica Aleaga

INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN.

“Una vez obtenida la información acerca del cargo que debe ocuparse, el paso siguiente es la elección de las técnicas de selección más adecuadas para conocer y escoger a los candidatos apropiados. Pueden clasificarse en cinco grupos.” (Chavenato, 2012)

1. Entrevistas de Selección. Dirigidas. Con formato PRE establecido.

No Dirigidas. Libres.

2. Pruebas de Conocimiento. Generales. De cultura general.

Específicas. De cultura profesional de conocimientos técnicos.

3. Pruebas Psicométrías. De Aptitudes. Generales y específicas.

4. Pruebas de Personalidad Inventarios. De motivación, de frustración e interés.

5. Técnicas de Simulación. Psicodrama, Dramatización.

PROCESO DE SELECCIÓN.

“El paso siguiente es determinar las técnicas de selección que deberán aplicarse puesto que por lo general se emplea más de una técnica de selección, las alternativas disponibles son bastante variadas. Entre estas se encuentran:

- ✓ **Selección en una sola etapa.** Este enfoque hace que las decisiones se basen en los resultados de una sola prueba.
- ✓ **Selección secuencial en dos etapas.** Puede tomarse la decisión de postergar la selección. su objetivo es mejorar la eficiencia del programa de selección .en esta se exige una decisión definitiva después de la segunda etapa.
- ✓ **Selección secuencial en tres etapas.** Incluye una secuencia de tres decisiones tomadas con base en tres técnicas de selección. La estrategia de selección secuencial, en cualquiera de los pasos anteriores siempre es, en qué términos utilitarios, superior a la selección en una sola etapa.” (Chavenato, 2012)

CONTRATACIÓN.

“Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del o los trabajadores, así como de la empresa.

- ❖ Cuando ya se aceptaron las partes en necesario integrar su expediente de trabajo.
- ❖ La duración del contrato será por tiempo indeterminado o determinado.
- ❖ El contrato deberá ser firmado el director general, el responsable directo y el trabajador.
- ❖ Generará afiliación al IESS.” (Erique, 2012)

INDUCCIÓN.

“Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso, durante el período de desempeño inicial. Es informar al personal respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización. En el cual el nuevo trabajador debe conocer todo lo relacionado con la empresa.” (Chavenato, 2012)

CAPACITACIÓN.

“El sistema de capacitación y desarrollo de las personas en la empresa nace del equilibrio necesario entre las competencias (conocimientos y habilidades) actuales y futuras de las personas, y las necesidades presentes (representadas por el cargo) y futuras de la organización en función de su entorno, su misión y su estrategia. Si bien el sistema de capacitación o entrenamiento presente en la organización apoya a sus miembros para desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden colaborar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.” (Chavenato, 2012)

Equilibrio entre las competencias del nuevo empleado y las necesidades actuales y futuras de la organización.

“De todos modos, más allá de las diferencias semánticas o conceptuales entre los conceptos de capacitación y desarrollo, hay un dato inequívoco en todos los

casos: ambas acciones han alcanzado un carácter estratégico en las empresas de hoy y logran vincular a las personas como principal fuente generadora de valor. En suma, constituyen una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de satisfacción para los miembros de toda organización.” (Fernández, 2011)

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones

- ❖ Provoca mejores resultados económicos aumentando el valor de las empresas
- ❖ Mejora el conocimiento de tareas, procesos y funciones en todos los niveles
- ❖ Mejora el clima organizacional y aumenta la satisfacción de las personas
- ❖ Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- ❖ Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza
- ❖ Mejora la relación jefes-subordinados
- ❖ Incrementa la productividad y la calidad del trabajo

Beneficios para la persona que impactan favorablemente en la organización

- ❖ Ayuda a las personas en la toma de decisiones y solución de problemas
- ❖ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- ❖ Facilita el proceso de liderazgo y mejora las aptitudes comunicativas
- ❖ Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- ❖ Permite el logro de metas individuales.
- ❖ Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Durante el proceso de investigación se utilizaron las siguientes herramientas e insumos necesarios para el desarrollo del mismo.

Materiales de oficina

- Hojas INEN A4, Copias, Útiles de Escritorio
- Impresiones, Carpetas, Anillados, Empastado
- CD's, Flash Memory, Material Bibliográfico

Herramientas

- Encuestas
- Fichas de la historia de Nettplus.
- Suministros de oficina

Insumos

- Mapa de la ciudad de Loja
- Carta Topográfica
- Internet

MÉTODO HISTÓRICO.

Este método permite a través de la investigación de campo, conocer los sucesos del pasado y los hechos históricos acontecidos en la empresa, así como las diferentes etapas que han permitido su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, desde su creación hasta la actualidad y como estos eventos han trascendido en la organización.

En base a este método se realizó un análisis de la empresa desde sus inicios, analizando la organización desde el punto administrativo y funcional, que ha tenido desde su creación hasta la actualidad.

MÉTODO DEDUCTIVO:

Es el método que parte de lo general hasta particularizar lo planteado, es decir parte de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico.

Se lo utilizó al establecer el manejo de los conocimientos generales del diseño de manuales, valuaciones de puestos, y reglamento de admisión y empleo; y a su vez se estableció conocimientos específicos de la la empresa “NECUSOFT CIA LDA (Nettplus) de la Ciudad de Loja, para reconocer el problema planteado, logrando reunir los aspectos de la investigación en aspectos puntuales. Este método permitió indagar y conocer en detalle cada uno de los problemas que tiene la empresa con el talento humano.

MÉTODO INDUCTIVO:

Es el método que trata de extraer conclusiones a partir de las observaciones o experiencias analizadas particularmente.

Se utilizó para analizar y verificar la realidad actual, y poder conocer con certeza en el nivel de desempeño y desarrollo de los empleados, lo que nos permitió conocer procesos, aspectos relevantes, antecedentes históricos, y conformación de la empresa, lo que dio un amplio panorama de la situación actual de la empresa con respecto al manual de funciones, reglamento de

admisión y empleo y valuación de puestos lo que facilitó elaborar las propuestas de la investigación.

MÉTODO ANALÍTICO:

Este método implica el análisis es decir la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos.

En la presente investigación se lo utilizó en el análisis de los resultados obtenidos del objeto de estudio, con el cual se pudo explicar, hacer analogías, comprender mejor su situación actual y establecer nuevas soluciones.

MÉTODO ESTADÍSTICO.

Este método permite realizar el estudio, recolección, análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos de la población de la empresa, para explicar condiciones regulares o irregulares que suceden al interior de la organización, a través de la medición de las diferentes variables y establecer en este proceso la relación con la investigación científica.

En la presente investigación, se utilizó para elaborar la tabulación de la información de la información obtenida en la aplicación de las encuestas, mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, que consisten en utilizarlas para determinar la variación de un factor objeto de estudio.

TÉCNICAS.

La aplicación de las diferentes técnicas como la observación directa, entrevista, encuesta, permiten conocer la empresa de cerca, así como el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, las relaciones existentes dentro de la

parte administrativa y operativa y cuál es el proceso administrativo que utiliza. Es fundamental para la obtención de datos, registros, etc.

OBSERVACIÓN DIRECTA

La observación directa, permitió realizar una indagación cercana en la cual se conoció la realidad actual de la empresa, cuál es su desenvolvimiento y se conoció los diferentes comportamientos, características y procedimientos dentro del campo de sus actividades cotidianas.

Se realizaron visitas periódicas de acuerdo a la necesidad de nuestro trabajo de tesis, para lo cual contamos con la colaboración y predisposición de los directivos de la empresa quienes nos facilitaron el acceso a las instalaciones y la aplicación de técnicas de recolección de información con el personal involucrado.

ENTREVISTA.

Una entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas, el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. Se aplicó la entrevista al Gerente de la empresa el Sr. Juan Pablo Jiménez Luzón.

ENCUESTA

Es un formato establecido de preguntas que serán aplicadas a un cierto número de integrantes de una población total.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó una encuesta que contempla preguntas abiertas y cerradas a los empleados y trabajadores de la empresa que conforman un número de 42 integrantes, los cuales se encuentran divididos en empleados y trabajadores, especialmente para

contrastar las informaciones obtenidas y determinar ciertas afirmaciones. Además permite al investigador mantener un contacto personal con los miembros de la organización, mediante su aplicación para la obtención de las conclusiones y recomendaciones.

Se encuestó a todos y cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa para obtener información sobre los posibles problemas existentes en la empresa y la manera en que afecta el desenvolvimiento de sus actividades

POBLACIÓN Y MUESTRA

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, se trabajó con el total de 42 personas encuestadas, es decir se realizó un Censo, entre ellos empleados y trabajadores de la empresa, es decir al total de la población investigada.

f. RESULTADOS

Reseña Histórica

NECUSOFT CIA LTDA (Nettplus) es una empresa Familiar Lojana, presta Servicios Informáticos, comenzó sus labores en el año 2000, con una planilla inicial de dos personas desde su inicio centró sus actividades en la instalación de Servicio de Internet y Venta de Equipos de Computación; iniciando una trayectoria de desarrollo empresarial en el que progresivamente nos hemos ido embarcando en mejoras y proyectos de mayor innovación acorde a los cambios tecnológicos.

En el año 2000 se funda la empresa y comienza su actividad en una oficina situada en el Centro Comercial Balto, en el centro de Loja en las calles 10 de Agosto entre Bolívar y Sucre.

En el año 2004 contando con tres trabajadores una secretaria, un técnico y un gerente, se constituye la compañía legalmente.

Ante el crecimiento de la compañía en el año 2006, traslada sus instalaciones a la calle Sucre 11-25 y Azuay en el cual se mantiene hasta la actualidad contando con nueve personas en ese entonces a lo largo de estos años se ha venido contratando el personal según la necesidad de los clientes teniendo 42 trabajadores entre personal Administrativo y Técnico; Actualmente la empresa cuenta con un aproximado de ocho mil clientes consolidada como la segunda empresa de Prestación e Instalación de

Servicio de Internet, Transmisión de Datos y actualización de Software dentro del mercado Tecnológico.

Nettplus en miras a mejorar adopta una estructura organizativa, que permite ser más ágiles en las demandas de los clientes y el mercado. Esto simplifica los procesos internos, la organización de los recursos, los esfuerzos, así como focalizar el centro de atención en las necesidades y particularidades del cliente

NOMINA DEL PERSONA Y TABLA DE SUELDOS DE LA EMPRESA

NETTPLUS:

En la actualidad la empresa cuenta con 42 personas laborando dentro de la empresa, las cuales se encuentran distribuidas en las diferentes áreas para la prestación de sus servicios y atención técnica, a continuación, el detalle:

CUADRO Nº 1

Cedula	Nombre	Cargo	Sueldo A portable Mensual
1104984545	AGUILAR VALDIVIESO NARCISA ADELAIDA	VENDEDORA	\$ 376,00
1104568462	ARIAS CORDOVA JIMMY XAVIER	ASISTENTE /AUXILIAR DE BODEGA	\$ 371,00
1105043630	BRICEÑO SANTIN LILIBETH DE LOS ANGELES	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1900630847	CAISA ORELLANA DIEGO AMABLE	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1104470180	CALDERON BARBA ANGEL FERNANDO	ASISTENTE/AYUDANTE/EN TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1714093356	CARRION CARRION ENMA GEORGINA	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$ 185,29
1104078660	CARTUCHE SOTO INES GUADALUPE	RECAUDADOR/FACTURADOR	\$ 380,00
1104429947	CASTILLO MANCHAY AMPARO JACQUELINE	RECAUDADOR	\$ 390,00
1105191249	CASTILLO MANCHAY DIANA INES	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1104660830	CELI BUSTAMANTE VANESSA CINDHY	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 420,00
1103574214	CHAMBA CESAR VINICIO	ASIT. TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1104012792	CHAMBA HUGO ALBERTO	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1105715385	CORREA TORRES ALAN AUGUSTO	AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	\$ 390,00
1103253876	ESPIN POGO MYRIAM JHOANNA	OPERADOR DE BODEGA	\$ 400,00
1900645282	ESPINOZA ESPINOZA CINDY PAOLA	VENDEDORA	\$ 375,59
1104450976	GONZALEZ GODOY VERONICA LILIANA	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1104240138	GUAMAN CHAMBA JACKELINE MARGARITA	CONTADOR	\$ 500,00
1105045916	IGUASNIA UZHCA JONATHAN EDUARDO	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1900555259	IGUASNIA UZHCA MIGUEL ANGEL	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1724177678	JIMENEZ IGLESIAS LEONARDO ANDRES	ASISTENTE PUBLICIDAD/MERCADEO	\$ 190,00
1103348098	JIMENEZ LUZON JUAN PABLO	GERENTE GENERAL	\$ 2.500,00
1103356067	JIMENEZ LUZON KATERINE DEL ROCIO	JEFE FINANCIERO	\$ 390,00
1103348023	JIMENEZ LUZON OSCAR LEONARDO	JEFE COMERCIAL	\$ 2.500,00
1101346458	LUZON MACAS LILIA ELENA	SECRETARIA OFICINISTA	\$ 900,00
1105060469	MAURAD JUELA JONATHAN ANDRES	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1103700892	MAZA ORTEGA FRANKLIN DANIEL	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1104503493	MOROCHO QUINCHE GABRIEL ALEJANDRO	ASIST. TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1106049388	NEIRA MEJIA KATHERINE JACKELINE	VENDEDOR	\$ 376,00
1104702947	ORDONEZ PALACIOS MARIA FERNANDA	RECEPCIONISTA	\$ 375,00
1755134176	PATIÑO SIERRA PABLO ANDRES	ASISTENTE/AYUDANTE/EN TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1104657943	PITISACA DIAZ ALFREDO JOSE	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 420,00
1105072571	QUIROLA AREVALO RICHARD JACINTO	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1103622112	REYES CARDENAS PATRICIO ANTONIO	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 371,00
1103696116	ROJAS VELEZ VANESSA DEL PILAR	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1103854012	SAMANIEGO ORDONEZ JOHANA ELIZABETH	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 390,00
1150226544	SARITAMA WILLAN SANTIAGO	VENDEDOR	\$ 376,00
1103688683	TACURI QUEZADA ALBERTO	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1104528599	TENE PLAZA ROCIO ELIZABETH	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 420,00
1104748601	VASQUEZ ROMERO SANTIAGO DAVID	ASISTENTE/AYUDANTE DE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
1102032180	VELEPUCHA CUESTA MARCO ANTONIO	ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES	\$ 2.500,00
1104980493	VELEZ VASQUEZ CRISTIAN GABRIEL	ASISTENTE TELECOMUNICACIONES	\$ 388,00
	TOTALES		\$ 22.589,88

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

NIVELES JERARQUICOS

Nivel Directivo:

Adopta las decisiones que afectan a toda la empresa y tiene trascendencia a largo plazo, aplica medidas sobre qué servicios ofrecen o acuerdos estratégicos con clientes, que permitan el mejor desenvolvimiento administrativo y operacional de la empresa, legislar políticas, crear normas y procedimientos que debe seguir la organización.

Junta de accionistas - Presidente – y el Gerente General

Nivel Ejecutivo:

En este nivel se integran los distintos jefes o mandos intermedios. En el cual se toman decisiones de tipo técnico, relativas al cumplimiento de los planes y programas, diseñados para alcanzar los fines generales, así el Jefe de ventas seleccionara vendedores, determinara su tarea, supervisara con la dirección de marketing etc., además velara por el cumplimiento de las leyes y reglamentos obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la organización.

- Gerente General
- Jefe de ventas

Nivel asesor:

Le corresponde prestar asistencia técnica a los niveles directivo y operativo en cuestiones de planeación, programación y proyección de las actividades, en materias legales y en asuntos de organización administrativa, no tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos.

- Asesor jurídico

Nivel de apoyo o auxiliar:

Apoya a los otros niveles administrativos, en la prestación de servicios, en forma oportuna y eficiente

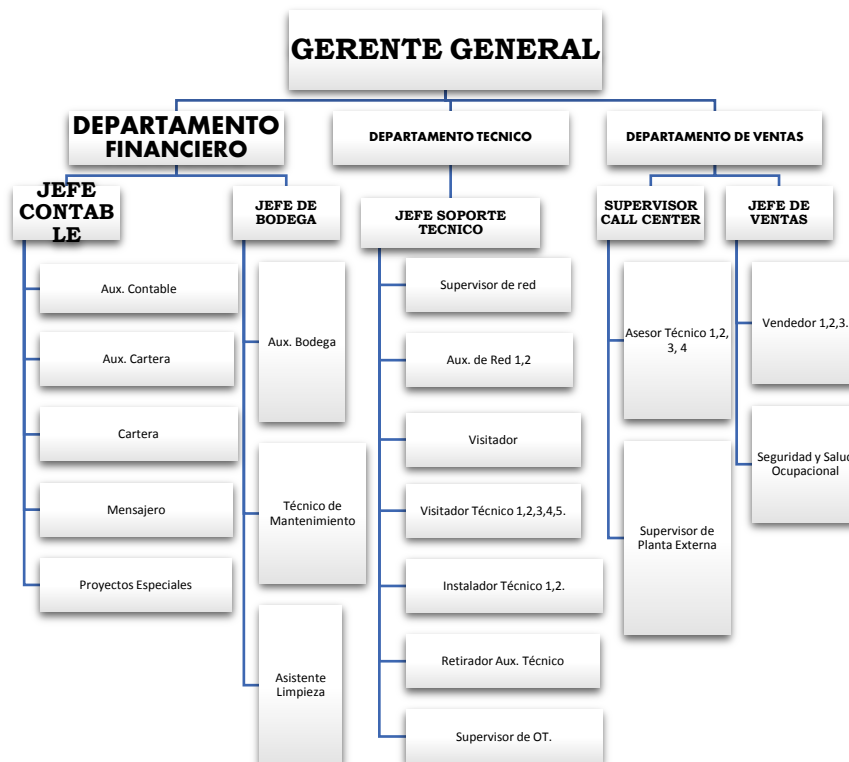
- Secretaria

Nivel Operativo:

Le compete la ejecución de las distintas funciones en cada uno de los ramos propios de la actividad de esta empresa, bajo su mando puede delegar autoridad, mas no responsabilidad.

- Jefe Financiero - Supervisor de cartera – contadora
- Facturador – Jefe de Ventas – Auxiliar de contabilidad
- Auxiliar de cartera – Jefe de Bodega – Auxiliar de bodega
- Técnicos – ayudantes de técnicos – instaladores

Organigrama de la empresa NETPLUS:



CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

Razón social

La compañía lleva el nombre de NECUSOFT CIA. LTDA. Tal como consta en sus estatutos.

Logotipo de la compañía NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS:



Naturaleza

La compañía tiene como objeto social principal, la venta de equipos de computadoras de cualquier marca, accesorios y/o partes de computadoras, venta de sistemas y redes informáticas para cualquier área y/o actividades requeridas de telecomunicaciones, automatización ingeniería y asesoramiento en seguridad informática, sistemas de protección eléctrica e interconexión de redes corporativas.

Situación Legal

La compañía tiene un plazo de duración de cincuenta años contados a partir de la fecha de inscripción del contrato constitutivo mercantil del Cantón Loja, pero podrá disolverse en cualquier tiempo o prorrogar su plazo, si así lo resolviere la Junta General de Socios en la forma prevista en la Ley y en sus estatutos.

Capital Social

El capital social de la compañía es de SEICIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, dividido en seiscientas participaciones iguales acumulativas e indivisibles de un dólar de los Estados Unidos de

América, cada una, las que estarán representadas por el certificado de aportación correspondiente, de conformidad con la Ley y los Estatutos, certificado que estará firmado por el Gerente General y por el Presidente de la Compañía.

Constitución

En la Ciudad de Loja, Cantón y Provincia del mismo nombre, Republica del Ecuador, el día diecinueve de octubre del año dos mil cuatro ante el doctor Eduardo Beltrán Bertrán, Notario Público Séptimo del Cantón Loja, comparecen los señores: Oscar Leonardo Jiménez Luzón, de estado civil casado; y el señor Pablo Fabián Romero Jara, en representación y como agente oficioso de los señores: Marco Antonio Velepucha Cuesta, de estado civil casado y Juan Pablo Jiménez Luzón, de estado civil soltero. Los comparecientes son mayores de edad, de nacionalidad Ecuatoriana, domiciliados en esta ciudad, portadores de sus cédulas de ciudadanía, quienes concurren al otorgamiento de la escritura de la compañía.

FILOSOFIA DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA.

La empresa NECUSOFT CIA. LTDA. Es el resultado de años de trabajo, creatividad y constancia, como una empresa de servicios, ha alcanzado reconocimiento por su calidad de servicio. Sus actividades se centran en la satisfacción del cliente y el compromiso diario de sus colaboradores.

La empresa NECUSOFT CIA. LTDA. Es una empresa lojana, que goza de confianza y aceptación en las Ciudades de Loja y Zamora, contribuyendo al desarrollo económico de los pueblos.

MISION LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA “NETTPLUS”

“Ofrecer soluciones eficientes de Telecomunicaciones e Informática a nuestros clientes, elevando así la productividad de su empresa e impulsando el desarrollo de la misma y el país, respaldado siempre con servicios y productos de última tecnología”

VISION DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA. “NETTPLUS”

“Liderar y ser una de las mejores empresas lojanas en brindar Soluciones Integrales de Tecnología de Telecomunicaciones e Informática siempre con calidad, logrando la satisfacción total de nuestros clientes para que se conviertan en nuestros socios estratégicos”

OBJETIVOS DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA “NETTPLUS”

Incrementar la provisión de servicio de Internet reduciendo los costos de Instalación y uso de equipos.

Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.

Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

VALORES INSTITUCIONALES

La cultura de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. “NETTPLUS” está fundamentada en 5 valores centrales que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones:

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA: Cumplimos nuestro trabajo apegados a los más altos principios morales y éticos desempeñando nuestras funciones con rectitud e integridad actuamos de manera abierta, honesta y auditable generando confianza y seguridad en todas nuestras operaciones y acciones.

INNOVACIÓN: Transformamos ideas en procesos de negocios más eficientes y diferenciadores en productos y servicios que aportar valor a nuestros clientes

CALIDEZ Y ATENCIÓN AL CLIENTE: Brindamos productos y servicios de la más alta calidad y con el distintivo de proactividad, diligencia, respeto eficiencia y calidez.

PARTICIPACIÓN: Valoramos y tomamos en consideración, con el mayor interés y agradecimiento cualquier sugerencia o propuesta de nuestros clientes en relación a nuestros servicios.

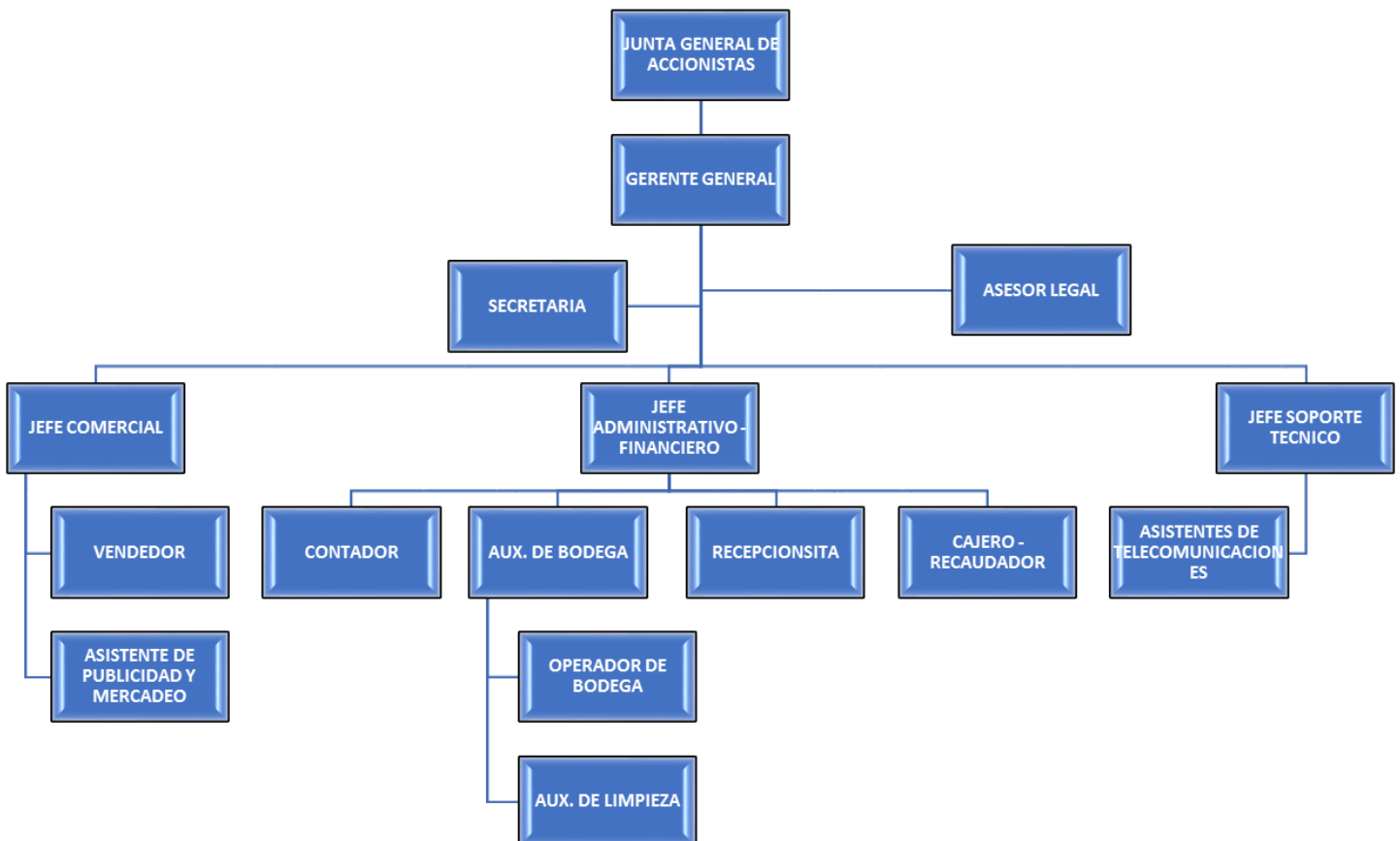
EFICIENCIA: Empezaremos de manera permanente todas las acciones necesarias Para garantizar a nuestros clientes, eficiencia bajo el compromiso de prestarles un servicio de calidad y con el respaldo de la mejor tecnología.

La empresa NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS" en la actualidad no cuenta con un manual de funciones para desempeñar cada uno de los cargos, así mismo carece de una valuación de puestos por puntos para sus empleados y realiza un proceso de admisión y empleo empírico el cual carece de las debidas técnicas necesarias para la admisión de nuevos empleados a la empresa.

GRAFICO N° 7

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA.

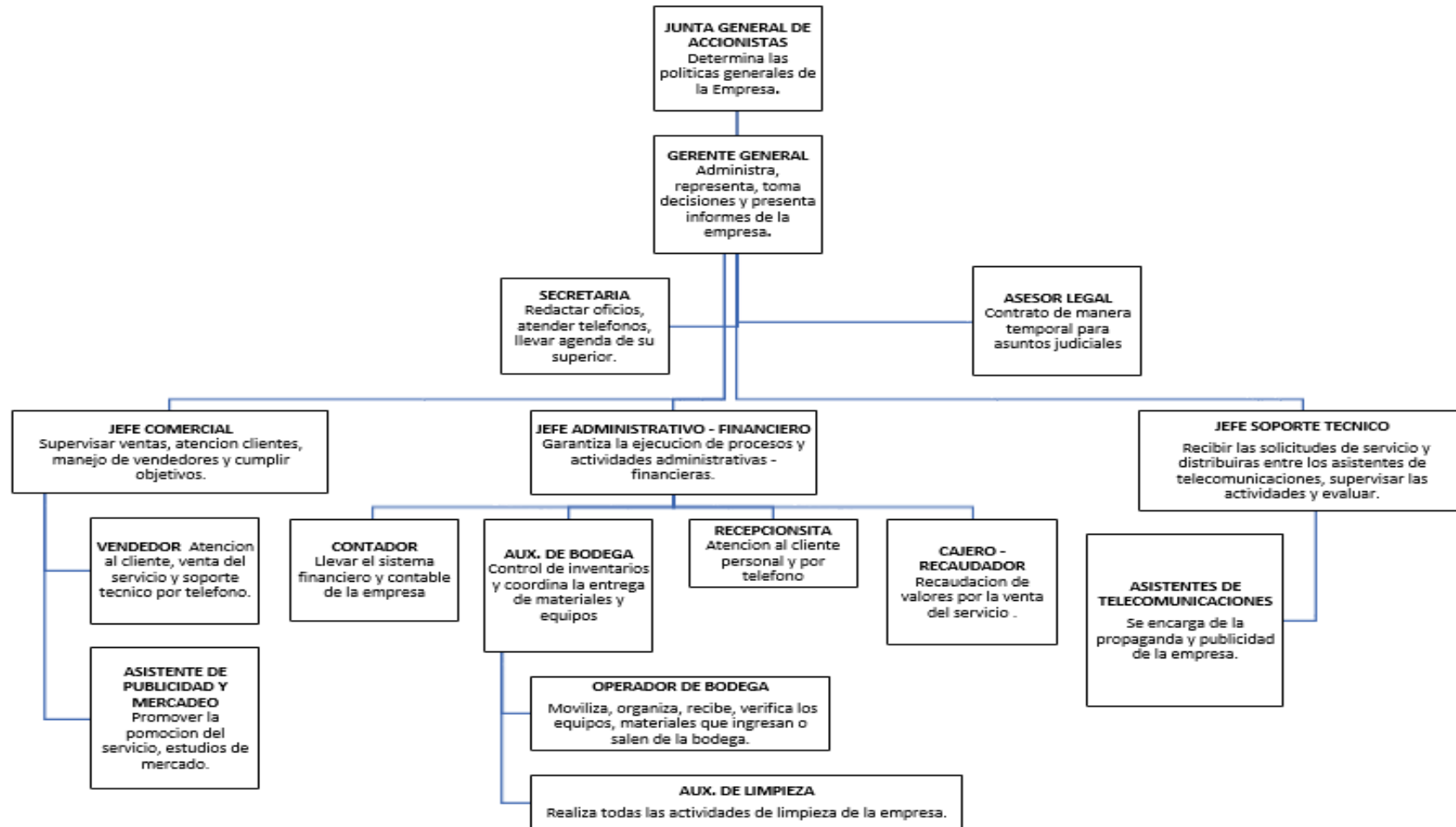
“NETTPLUS”



Fuente: NECUSOFT CIA. LTDA

Elaboración: Domenica Aleaga T.

GRÁFICO N° 8
ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"



UBICACIÓN:

Sus oficinas y estructura logística se encuentran ubicadas en:

- Francisco de Orellana y
- Loja calles: Sucre y Azuay

GRAFICO Nº 9
EMPRESA NECUSOFT “NETTPLUS” MAPA UBICACION

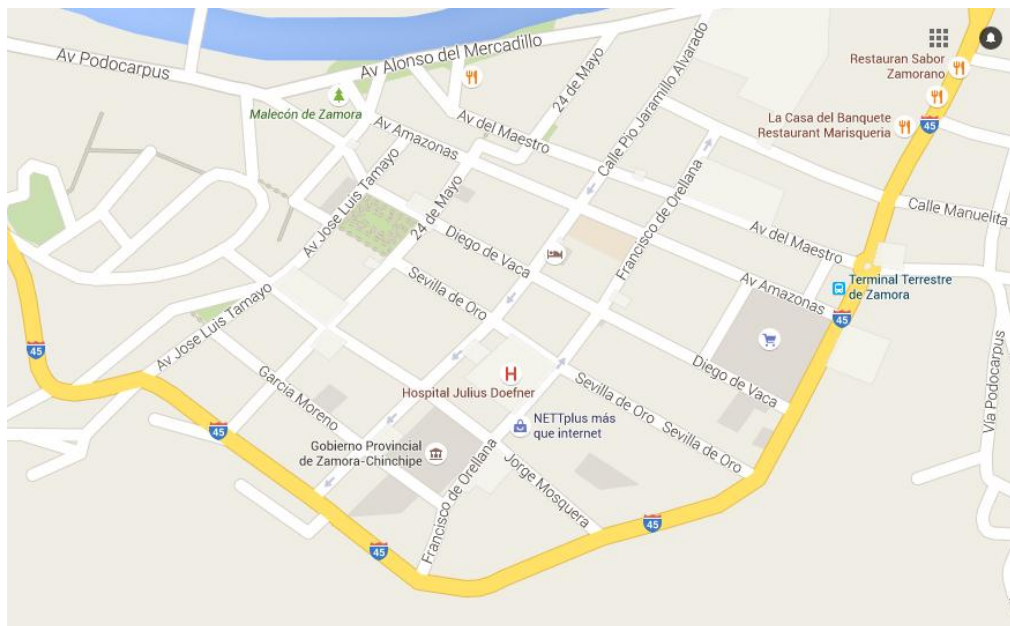


GRAFICO Nº 10
OFICINAS DE LA EMPRESA NETTPLUS



**ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS DE DATOS DE LA ENCUESTA
DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA LTDA
(NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA**

ANALISIS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cuál es su nivel de estudios?

CUADRO 2		
NIVEL DE ESTUDIOS		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No tiene estudios	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	3	7
Tecnología	9	21
Superior	29	69
Postgrados - Maestrias	1	2
TOTAL	42	100
Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa NETTPLUS		
Elaborado: Domènica Aleaga Trujillo		

GRAFICO Nº 11



Análisis e interpretación

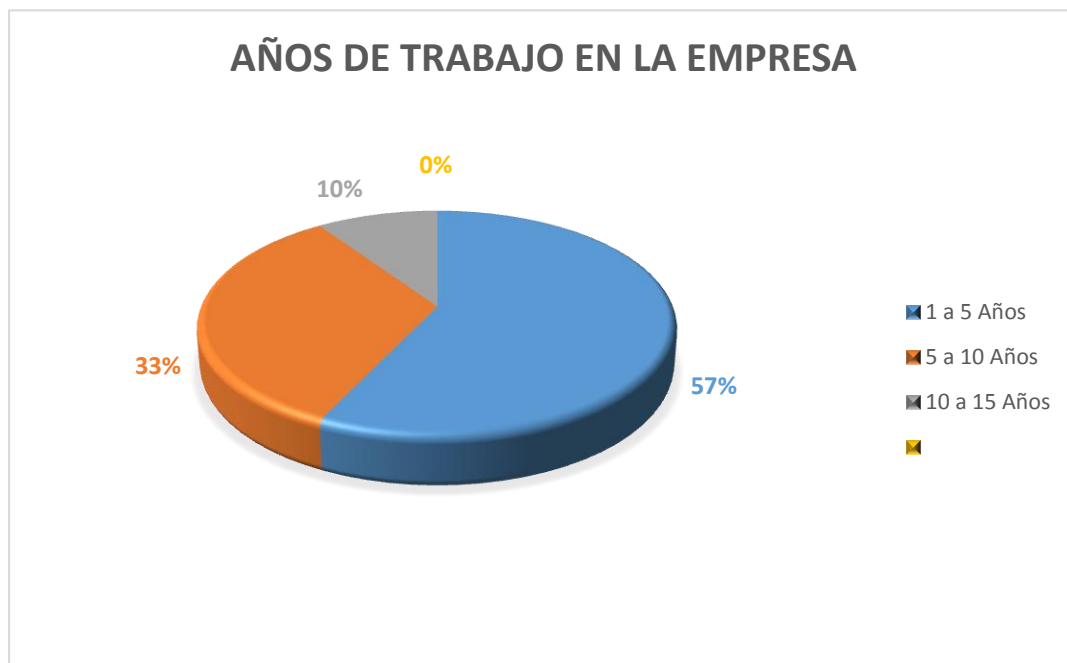
La empresa cuenta con un personal de instrucción superior en un 69%, que es un nivel muy importante, pues cuenta con personal con perfiles profesionales, un 21% los trabajadores poseen una tecnología, en un 7% los mismos han culminado la secundaria y tan solo un 2% posee un postgrado-maestría, y no posee personal sin ningún tipo de instrucción o que solo haya cursado la primaria.

2. ¿Cuántos años tiene trabajando en esta empresa?

CUADRO 3		
AÑOS DE TRABAJO		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5 Años	24	57%
5 a 10 Años	14	33%
10 a 15 Años	4	10%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Netplus
Elaborado: Domenica Aleaga T.

GRAFICO Nº 12



Análisis e interpretación

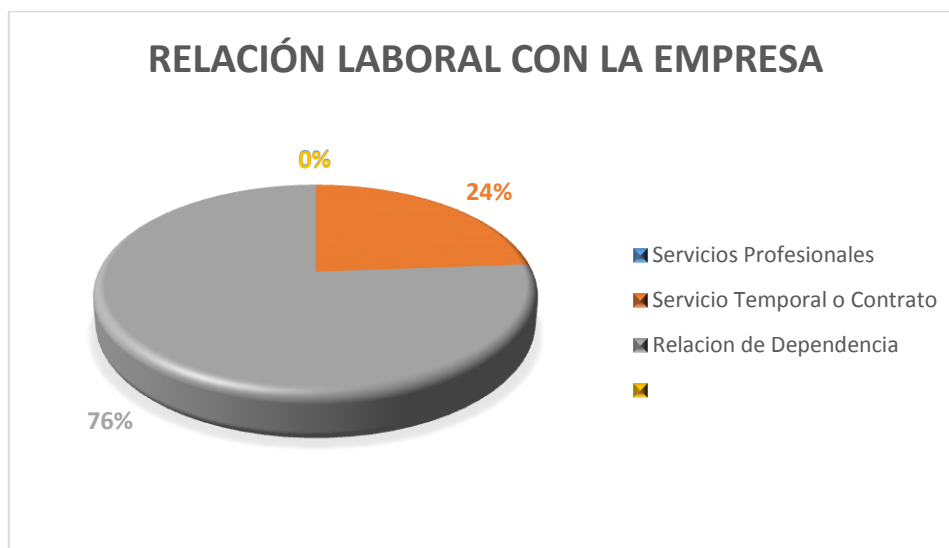
De acuerdo al gráfico podemos concluir que el 57% del personal de la empresa lleva laborando de 1 a 5 años, y en un 33%, de 5 a 10 años, y en un 10% de 10 a 15 años, lo cual es importante ya que la empresa demuestra estabilidad laboral.

3. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa?

CUADRO 4		
RELACION LABORAL		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicios Profesionales	0	0%
Servicio Temporal o Contrato	10	24%
Relacion de Dependencia	32	76%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 13



Análisis e interpretación

En esta pregunta podemos concluir que un 76% de los trabajadores encuestados poseen una Relación de dependencia con la empresa y un 24 % poseen un Servicio temporal o contrato.

4. ¿Sabe a quién debe reportarle sus actividades diarias en la empresa?

CUADRO 5		
SABE A QUIEN REPORTAR SUS ACTIVIDADES		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	88%
NO	5	12%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettpluss
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 14



Análisis e interpretación

De las respuestas obtenidas podemos concluir que un 88% de los trabajadores encuestados saben a quién reportar sus actividades realizadas diariamente en la empresa, en cambio un 12% desconoce a quien exactamente dirigirse.

5. A su criterio, ¿el puesto asignado a su persona actualmente, está acorde a su profesión?

CUADRO 6		
PUESTO ACORDE A SU PROFESION		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	95%
NO	2	5%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettpluss
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO Nº 15



Análisis e interpretación

En esta pregunta podemos concluir que el 95% de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que el puesto de trabajo que actualmente desempeñan va conforme su profesión en cambio un 5% no está conforme con el puesto o cargo desempeñado en la actualidad.

6. ¿La remuneración que Usted recibe esta acorde al cargo que ocupa?

CUADRO 7		
SUELDO ACORDE AL CARGO		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	90%
NO	4	10%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 16



Análisis e interpretación

En esta pregunta podemos concluir que un 90% de los encuestados está de acuerdo con el sueldo que percibe a diferencia del 10% de los mismos que no están conformes según el cargo que ocupan actualmente en la empresa.

7. ¿Conoce la visión, misión y objetivos de la Empresa?

CUADRO 8		
MISION, VISION Y OBJETIVOS		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	64%
NO	15	36%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettpluss
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 17



Análisis e interpretación

En esta pregunta podemos concluir que un 64% de los encuestados si tienen conocimiento de la Misión, Visión Y objetivos de la empresa Nettpluss a diferencia del 36% de los mismos que desconoce, lo cual es negativo para la empresa ya que todos los trabajadores deberían estar enfocados en cumplir la Visión de la empresa.

8. ¿Conoce si la empresa cuenta con un Manual de funciones?

CUADRO 9		
MANUAL DE FUNCIONES		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	19%
NO	34	81%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 18



Análisis e interpretación

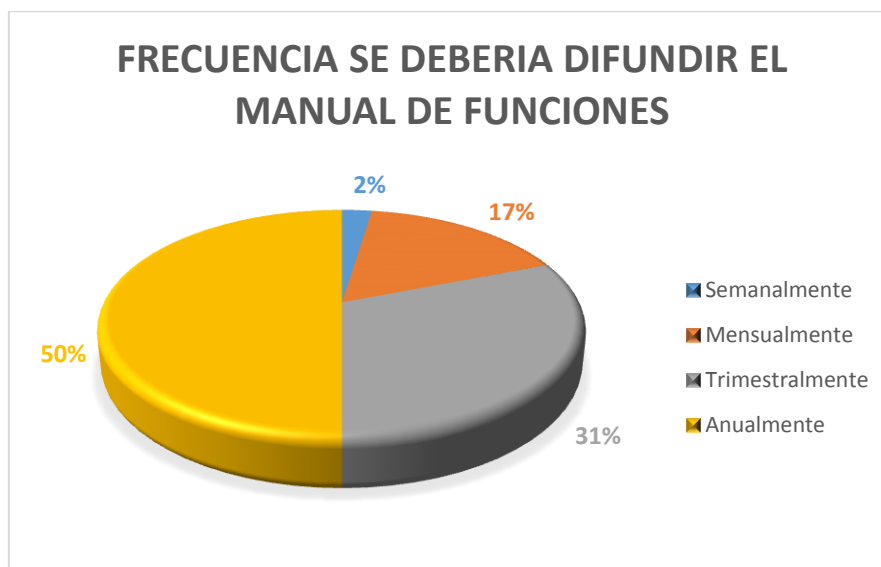
En esta pregunta podemos concluir que el 81% de los encuestados no tiene conocimiento de un Manual de Funciones en Nettplus, a diferencia del 19% que manifiesta si tener conocimiento de el mismo, con estos resultados podemos decir que es necesario que la empresa cuente con un Manual de Funciones.

9. De existir el manual de funciones, ¿con qué frecuencia considera Usted que se lo debe difundir al personal de empleados y trabajadores?

CUADRO 10		
FRECUENCIA DIFUSION MANUAL		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	1	2%
Mensualmente	7	17%
Trimestralmente	13	31%
Anualmente	21	50%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 19



Análisis e interpretación

En esta pregunta observamos que el 50% de los encuestados manifiesta que en caso de existir un Manual de Funciones en la empresa se lo debería difundir a los mismos en forma Anual, el 31% manifiesta se lo haga Trimestralmente, un 17% que sea de forma Mensual y finalmente un 2% opina que se lo haga Semanalmente, según los datos obtenidos podemos concluir que existe interés por parte de los colaboradores en dicho Manual de Funciones.

10. ¿Conoce el organigrama funcional y estructural de la empresa?:

CUADRO 11		
CONOCE EL ORGANIGRAMA		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	36%
NO	27	64%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 20



Análisis e interpretación

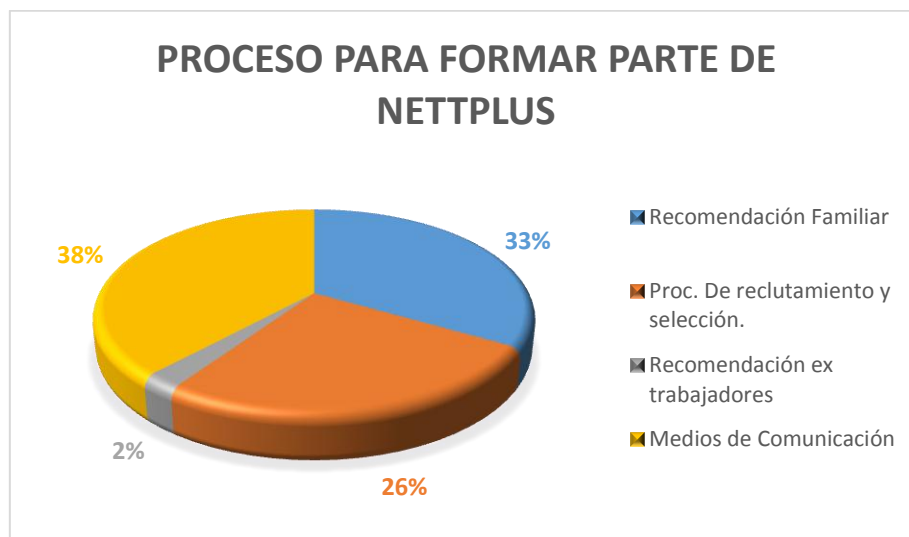
En esta pregunta observamos que el 64% de los encuestados manifiesta no conocer el Organigrama Estructural de Nettplus a diferencia del 36% que manifiesta si conocer dicho organigrama.

11. Por medio de qué proceso o medio usted empezó a formar parte de la empresa NETTPLUS?

CUADRO 12		
PROCESO PARA FORMAR PARTE DE NETTPLUS		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recomendación Familiar	14	33%
Proc. De reclutamiento y selección.	11	26%
Recomendación ex trabajadores	1	2%
Medios de Comunicación	16	38%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 21



Análisis e interpretación

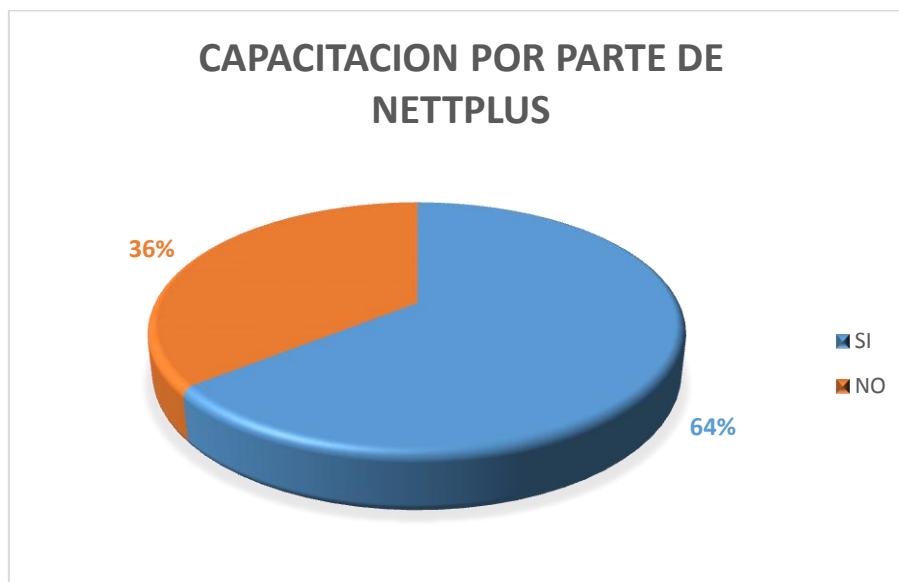
En esta pregunta concluimos que el 38% de los trabajadores ingresaron a la empresa por Medios de Comunicación el, 33% por Recomendación familiar, el 26% por reclutamiento y selección y el 2% por Recomendación de ex trabajadores.

12. ¿Ha recibido capacitación por parte de la Empresa en el presente año?

CUADRO 13		
CAPACITACION		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	64%
NO	15	36%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 22



Análisis e interpretación

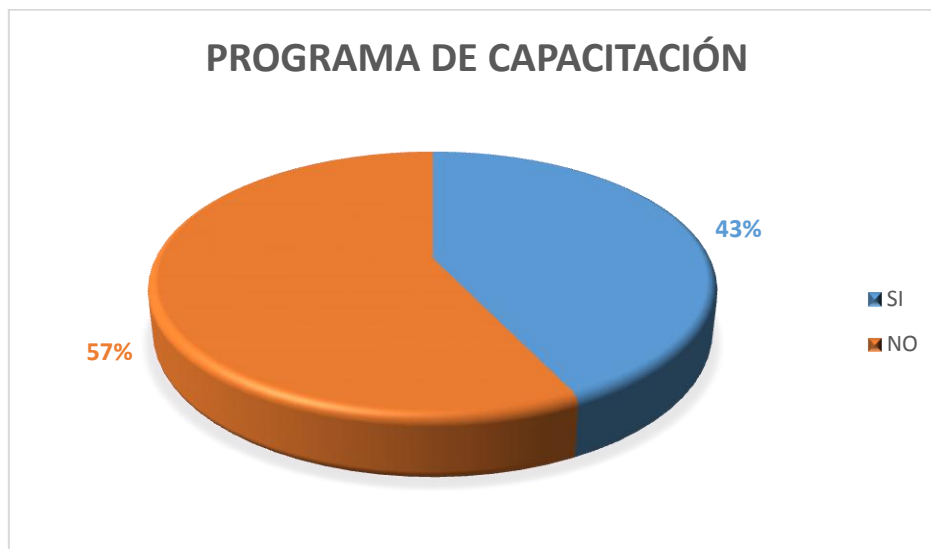
En esta pregunta concluimos que el 64% de los trabajadores encuestados manifiestan que si han recibido capacitaciones en este año, en cambio un 36% respondió que no ha recibido capacitaciones en lo que va del año.

13. ¿Conoce si la empresa cuenta con un programa de capacitación para los empleados?

CUADRO 14		
PROGRAMA DE CAPACITACION		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	43%
NO	24	57%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 23



Análisis e interpretación

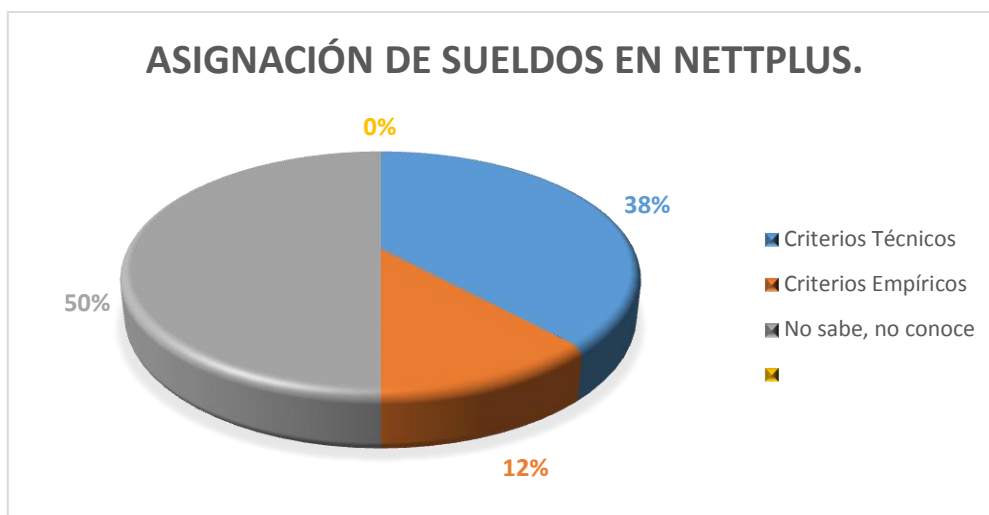
Según los datos obtenidos en la encuesta concluimos que el 57% de los trabajadores desconoce la existencia de un programa de capacitación para los empleados, mientras que el 43% manifiestan que si tienen conocimiento del programa de capacitación que hay para los empleados de Nettplus.

14. Considera Usted que la asignación de los sueldos en la empresa, se realiza bajo parámetros técnicos o empíricos?

CUADRO 15		
ASIGNACION DE SUELDOS		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Criterios Técnicos	16	38%
Criterios Empíricos	5	12%
No sabe, no conoce	21	50%
TOTAL	42	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Nettplus
Elaborado: Domenica Aleaga Trujillo

GRAFICO N° 24



Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta concluimos que el 50% de los trabajadores No sabe, no conoce cómo se realiza la Asignación de sueldos, el 38% manifiesta que se hace bajo criterios Técnicos, y el 12 % concluye que se realiza en base a criterios Empíricos, lo cual es muy importante para poder implementar la Valuación de puestos por puntos.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA.

1.Cuál es su nombre completo?

Juan Pablo Jiménez Luzón

2.¿Qué formación académica posee?

Tercer Nivel

Título académico: INGENIERO EN ELECTRONICA Y COMUNICACIONES

3.¿Cuál es su cargo en la empresa NETTPLUS y cuántos años lleva en este cargo?

Mi función en la empresa es de Gerente General, llevo desempeñando este cargo durante siete años.

4.¿Cuántos años de experiencia posee en cargos similares al actual?

8 años de experiencia en cargo similar al actual.

5.¿Cómo Gerente Administrativo, hábleme sobre las expectativas con las cuales inició en esta empresa y los logros alcanzados actualmente?

Nettplus es un negocio familiar, en el cual a lo largo de este tiempo hemos cumplido los objetivos planteados, hemos llegado a ser una empresa que se ha posicionado en el mercado de una forma satisfactoria, ya que el volumen de ventas de unos de los servicios que ofrecemos ha tenido un aumento notorio, y ello nos conlleva a seguir creciendo como empresa, y así enfocarnos al cumplimiento de nuestra Visión que es ser una de las mejores empresas lojanas en brindar servicios de telecomunicaciones integrales.

6. La empresa cuenta con misión y visión, ¿podría hablarme de cada uno de ellos?

El Sr. Juan Pablo manifiesta que tiene muy clara la función social de la empresa y el compromiso de prestar un buen servicio a los clientes de la Ciudad de Loja y por lo cual indica que la **MISION** es Ofrecer soluciones de Telecomunicaciones e Informática a nuestros clientes, elevando así la productividad de su empresa e impulsando el desarrollo de la misma y el país, respaldado siempre con servicios y productos de última tecnología., la **VISION**: Liderar y ser una de las mejores empresas lojanas en brindar Soluciones integrales de Tecnología de Telecomunicaciones e Informática, siempre con calidad, logrando la satisfacción total de nuestros clientes para que se conviertan en nuestros socios estratégicos

7. ¿Al momento Nettpluss cuenta con un Organigrama ? Por favor coméntenos al respecto.

Si cuenta con un Organigrama, el mismo que ya fue realizado hace algunos años.

8. ¿Qué proceso utilizan para seleccionar el personal que formará parte de la empresa NETTPLUS?

Cuando se trata de llenar vacantes, primeramente se toma en contacto con algunos empleados de la empresa según sea el caso, para que se sugiera un candidato, se analiza a breves rasgos las aptitudes de cada una, y en otros casos se han convocado por medio de los periódicos y emisoras locales.

9. ¿Se aplica en su Empresa el periodo de prueba para el personal que ingresa?

Se aplica el período de prueba para en estos tres meses evaluar al nuevo colaborador, si cumple de manera correcta con las funciones designadas y así mismo evaluar su capacidad y desenvolvimiento de acuerdo al cargo asignado, si cumple con éstos parámetros se procedería a realizar un contrato por un año.

10. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación para sus empleados?

La realidad es que no se ha propuesto una capacitación continua para los empleados, de eso carece la empresa.

11. ¿Considera importante que la empresa cuente con un Manual de funciones?

Sería muy importante la implementación de este Manual de Funciones ya que nuestro personal tendría claro como desempeñar las funciones y procesos a cumplir en función al cargo que ocupa en la empresa, y así mismo tendrían claro a quién dirigir sus inquietudes, y con el mismo optimizar el servicio, atención al cliente y procesos brindando calidad y calidez a nuestros clientes

12. ¿Cuáles considera usted son las razones para el éxito de su empresa?

El éxito de una empresa es cuando:

Se trabaja en equipo

Desarrollando estrictamente las funciones y dando cumplimiento a los procesos asignados a cada uno de los trabajadores.

Tener una buena comunicación empleador y empleados.

Siendo un buen Líder en la empresa depende de este el éxito

O fracaso de la misma.

Calidad de Servicio prestado.

ANALISIS E INTEPRETACION DE LA ENTREVISTA AL GERENTE:

El gerente de la Empresa NETTPLUS, se desempeña en este cargo desde hace 7 años, y cuenta con su título profesional de Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones. Actualmente mantiene una organización que no está debidamente estructurada, pues cuenta con un organigrama que fue diseñado hace algunos años, ya está desactualizado, no cuenta con un manual de funciones y éstas se asignan a los empleados y trabajadores de acuerdo a las necesidades y requerimientos del puesto, por lo que está abierta la posibilidad de aplicar el manual propuesto en la Tesis. También se pudo concluir que no posee un reglamento de admisión y empleo de personal, puesto que lo hacen empíricamente realizando una entrevista al personal de la empresa para conocer sus habilidades y destrezas que posee.

g. DISCUSIÓN

La empresa NECUSOFT CIA. LTDA. “NETTPLUS” en la actualidad no cuenta con un manual de funciones para desempeñar cada uno de los cargos, así mismo carece de una valuación de puestos por puntos para sus empleados y realiza un proceso de admisión y empleo empírico el cual carece de las debidas técnicas necesarias para la admisión de nuevos empleados a la empresa.

PROPUESTA DE UN “MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS DE LA CIUDAD DE LOJA

Para la elaboración de la propuesta se cuenta con una significativa información obtenida a través de las encuestas aplicadas, a entrevista y a observación directa dentro de la empresa, como lo que se pretende aportar con un documentos que le permita mejorar los procesos internos, definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como las funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas y con ello alcance la eficiencia y se coloque en un nivel superior frente a sus competidores.

Basada en los datos proporcionados por la Empresa Necusoft Cía. Ltda. “Nettplus” y aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera pongo a consideración de la empresa y sus propietarios la siguiente propuesta:



PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES

El **Manual de Funciones**, es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y es elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores.

Objetivo General


Facilitar el control y la mejora del desempeño del personal que labora en la empresa mediante la presenta propuesta.


Objetivos Específicos


Contribuir con un perfil de exigencias para cada uno de los puestos existentes en la empresa


Hace posible el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias de manera que la remuneración considere la aportación diferencial.

Facilitar la elaboración de planes de formación

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP001
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	GERENTE GENERAL	
AREA DE GESTIÓN:	Ejecutivo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Junta de Accionistas	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa. Establecer políticas para el funcionamiento de todos los departamentos de la misma y busca nuevas alternativas para la empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar los Objetivos generales y específicos y fijar las políticas de la empresa a corto y a largo plazo ➤ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos ➤ Dirigir la gestión económica financiera de la empresa ➤ Tomar decisiones inherentes a la actividad empresarial y hacerlas cumplir ➤ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta ➤ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias ➤ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos ➤ Controlar el desempeño de los empleados, verificar los logros de la organización, medir las ventas, a rentabilidad y las utilidades alcanzadas. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Economista, Ingeniero en Administración de Empresas ➤ Experiencia: Mínimo 3 años en cargos similares ➤ Edad: de 30 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de Proyectos ➤ Sólidos conocimientos de planificación, mercadeo, negociación y comercialización ➤ Elaboración de documentos administrativos en el área de su competencias 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo y dirección de personas, trabajo en equipo y cooperación ➤ Elaboración de Proyectos ➤ Liderazgo, capacidad para tomar decisiones en forma rápida y oportuna. ➤ Planificar actividades y recursos ➤ Motivación al logro ➤ Innovador 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP002
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASESOR JURIDICO	
AREA DE GESTIÓN:	Asesor	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Gerente	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Brindar asesoramiento Legal e intervenir en asuntos legales, jurídicos y patrocinar ante los jueces y tribunales competentes, la defensa legal de la organización		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesorar al Gerente y Jefes departamentales, en asuntos legales y jurídicos ➤ Intervenir a favor de la Empresa en cualquier tipo de trámite judicial, defensa a los trabajadores, etc. ➤ Formular y revisar, oportunamente, convenios, contratos, minutas, etc. ➤ Gestionar a petición de las áreas, la recuperación legal de la cartera vencida, derechos y más valores a favor de la empresa ➤ Velar para que se mantenga actualizada la recopilación de leyes, registros oficiales, regulaciones y más reglamentaciones de interés para la empresa. ➤ Realizar los contratos laborales y registrarlos en el ministerio laboral ➤ Responder oficios y escritos legales de petición en las diferentes entidades de control ➤ Las demás que el Gerente le asigne, dentro de su actividad. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Abogado, Doctor en jurisprudencia (título en derecho) ➤ Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia ➤ Edad: de 26 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento en derecho laboral, societario, civil, laboral y mercantil. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiar, analizar y emitir opinión sobre los expedientes administrativos referidos ➤ a asuntos de carácter jurídico - legal, que le sean encomendados ➤ Elaborar proyectos de resoluciones, sobre los recursos administrativos interpuestos ➤ Contra actos administrativos emitidos por la Gerencia. ➤ Dominio de lenguaje y facilidad en la expresión de sus ideas. ➤ Razonamiento lógico, habilidad de mediación. 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP003
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	SECRETARIA	
AREA DE GESTIÓN:	Auxiliar	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Gerente	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad. ➤ Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia, realiza y recibe llamadas telefónicas, actualiza la agenda de su superior, toma mensajes y los transmite. ➤ Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos, convoca a reuniones de la unidad, archiva la correspondencia enviada y/o recibida. ➤ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización ➤ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía ➤ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. ➤ Control de fondo fijo (caja chica) de acuerdo a normas y procedimientos. ➤ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Tecnología o Licenciatura en Secretariado Ejecutivo ➤ Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares ➤ Edad: de 22 a 35 años 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos básicos de computación ➤ Clasificación y análisis de la información, técnicas de archivo ➤ Relaciones humanas 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para relacionarse con el público en general ➤ Expresarse en forma clara tanto verbal como escrita ➤ Excelente redacción y ortografía ➤ Dominio de Windows y Microsoft Office 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP004
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Gerente	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
<p>La Jefatura Administrativa y Financiera es un área de primer nivel directivo, reporta diamante a la Gerencia General y dadas las características de sus funciones debe garantizar la ejecución de los procesos y actividades de tipo administrativo y financieros propios de la empresa.</p>		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica, coordina y supervisa el trabajo del personal a su cargo. ➤ Determina las necesidades de la unidad conjuntamente con su superior inmediato. ➤ Determina las disponibilidades bancarias, a través del análisis y control del movimiento de efectivo, cheques, transferencias, etc. ➤ Supervisa, coordina y controla el proceso de análisis de cuentas bancarias efectuado por el personal a su cargo. ➤ Elabora relación de irregularidades detectadas en el proceso de análisis de cuentas bancarias para solicitar a las entidades financieras y bancarias su reintegro o corrección. ➤ Elabora relación de movimientos efectuados en las diferentes cuentas bancarias. ➤ Revisa los estados financieros de la Institución y autoriza el suministro de información ➤ Elabora el plan financiero anual. ➤ Supervisa los registros contables y la emisión de los estados financieros. ➤ Controla el rendimiento de inversiones e intereses ganados en las diferentes cuentas bancarias y elabora informe respectivo. ➤ Controla monto de las deducciones efectuadas al personal por concepto de Caja de Ahorros, Seguro Social Obligatorio, Sindicato, etc. ➤ Controla el monto de los ingresos percibidos por aranceles y donaciones. ➤ Elabora relación mensual de los estados de las diferentes cuentas bancarias. ➤ Controla la apertura y cierre de cuentas bancarias. ➤ Vela por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia financiera. ➤ Mantiene informado al superior inmediato sobre las acciones efectuadas y las irregularidades detectadas en los procesos. ➤ Elabora informes técnicos de la sección. ➤ Elabora cuadros estadísticos y demostrativos. 		


- Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.


IV. REQUISITOS MINIMOS


- Educación: Economista, Ingeniero en Administración de Empresas
- Experiencia: Mínimo 3 años en cargos similares
- Edad: de 26 años en adelante
- V. CONOCIMIENTOS
- Principios y prácticas de Contabilidad, matemática financiera
- Elaboración de documentos de acuerdo a su área de competencia
- Elaboración de proyectos
- Elaboración de presupuestos
- VI. COMPETENCIAS
- Realizar planificaciones a corto y largo plazo
- Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión


Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP005
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:		CONTADOR
AREA DE GESTIÓN:		Operativo
SUPERVISOR INMEDIATO:		Gerente - Jefe Financiero
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar las actividades contables de la empresa, que incluyen la preparación, actualización e interpretación de los documentos contables y estados financieros. Realizar y mantener los flujos de información oportuna y sistemática del funcionamiento de la empresa, asesorar a las Gerencias en temáticas financiero - contables. 		
➤ III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, organizar, coordinar y controlar adecuadamente la imputación, ingreso, registro, actualización, análisis y contra contable de las transacciones efectuadas por la empresa. ➤ Cumplir con las normas y disposiciones legales vigentes establecidas tanto internamente como provenientes de organismos reguladores y fiscalizadores del sector empresarial, cumpliendo las obligaciones tributarias de la empresa. ➤ Realizar un informe mensual a la Gerencia de los resultados económicos y financieros obtenidos en la gestión operacional de la empresa. ➤ Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos. ➤ Administrar y controlar la ejecución de sistemas de contabilidad general, de conformidad con los principios de contabilidad general ➤ Disponer del registro ordenado y sistemático de las operaciones contables ➤ Estudiar y proponer recomendaciones a los sistemas y procedimientos contables. ➤ Presentar informes financieros de acuerdo a los requerimientos de la gerencia general, participar en la elaboración del presupuesto anual, y su ejecución con los diferentes departamentos ➤ Y las demás que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Licenciado o Ingeniero en Contabilidad ➤ Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares ➤ Edad: de 25 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principios y prácticas de contabilidad ➤ Elaboración de documentos mercantiles en el área de su competencia ➤ Elaboración de documentos administrativos en el área de su competencia. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de balances contables ➤ Elaboración de Flujos de caja ➤ Trabajo en equipo y cooperación ➤ Responsabilidad con los datos confidenciales de la empresa ➤ Requiere de alto esfuerzo mental, bajo esfuerzo físico. ➤ Responde por el trabajo de su sección 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP006
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 1	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP007
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 2	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP008
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 3	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP009
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 4	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0010
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 5	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0011
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 6	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0012
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES 7	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0013
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	AUXILIAR DE BODEGA	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Fin.	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las actividades de recibo, identificación y despacho de los productos de la empresa. 		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilar y organizar el inventario de la bodega de la empresa ➤ Descargar la mercadería que llega ➤ Ubicar la mercadería recibida en el lugar correspondiente ➤ Recepción de toda la mercadería que ingresa a la bodega y registrarlos en el libro de recepción ➤ Organizar las facturas por fecha y zona de entrega ➤ Revisar que los productos estén acorde con lo que han solicitado ➤ Informar a su supervisor los faltantes de productos oportunamente ➤ Realiza informes mensuales sobre su actividad para el Jefe Administrativo ➤ Realiza los pedidos de materiales y equipos según las necesidades ➤ Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 a 35 años 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clasificación y etiquetado de productos ➤ Windows básico ➤ Excel básico y elaboración de inventarios ➤ Trabajo en equipo 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad para trabajar bajo presión ➤ Tener conocimientos de inventarios y mercancías ➤ Requiere de bajo esfuerzo mental ➤ Requiere de mediano esfuerzo físico ➤ Responde por su sección 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0014
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	OPERADOR DE BODEGA	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Fin.	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Asistir en las actividades de la bodega, recibiendo y organizando los materiales y equipos, cables, etc., a fin de despachar oportunamente los pedidos.		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe, revisa y organiza los materiales y equipos adquiridos por la empresa. ➤ Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan a la bodega ➤ Distribuye y moviliza materiales y equipos que ingresan y salen de la bodega ➤ Colabora en la realización de inventarios periódicos ➤ Recibe, verifica y despacha las requisiciones de materiales y equipos ➤ Custodia la mercadería existente en la bodega ➤ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad industrial, establecidos por la empresa ➤ Mantiene en orden su sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ➤ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller o estudiante universitario ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 19 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Métodos y conservación de almacenaje ➤ Elaboración de inventarios 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar el trabajo ➤ Realizar cálculos numéricos ➤ Captar instrucciones orales y escritas ➤ Trabajo en equipo ➤ Destrezas en el manejo de materiales y equipos de almacenaje ➤ Requiere de un alto esfuerzo físico 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0015
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:		VENDEDOR 1
AREA DE GESTIÓN:		Operativo
SUPERVISOR INMEDIATO:		Jefe Comercial
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que el cliente adquiera el servicio ofrecido.		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender y brindar asesoría a los cliente que acuden a la empresa, informando ➤ sobre la calidad, ventajas, precios y características del servicio ➤ Ingreso de contratos, suspensión, cambios de nombre cambios de plan ➤ Llamar a los clientes para activaciones de servicios, servicio de calidad a clientes Pymes y Corporativos. ➤ Atención al cliente por información vía telefónica ➤ Apoyar al manejo operativo de la empresa en cuanto a ventas y atención al Cliente, facturación, conteo de inventarios mensuales, cierres de cajas diarios. ➤ Contribuir con el desarrollo de un ambiente laboral armonioso. ➤ Atender reclamos, devoluciones y dar información sobre las ofertas y promociones de los servicios. ➤ Realizar ventas a clientes Pymes y Corporativos, fuera de la empresa, venta de productos varios. ➤ Y las demás que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Estudiante universitario en administración de empresa, mercadeo o carreras afines ➤ Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares ➤ Edad: de 23 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de la empresa, su historia, misión, normas y políticas de venta, servicios que ofrece ➤ Conocimiento del servicio: características, ventajas, y beneficios ➤ Conocimiento del mercado, implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuales son los competidores, cual es el líder del mercado, etc. ➤ Conocimiento en ventas, atención al cliente, manejo de mercado. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud positiva ➤ Habilidad para encontrar clientes, generar y cultivar relaciones con los clientes ➤ Habilidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado ➤ Habilidad para cerrar las ventas y brindar servicios posventa ➤ Buena presencia, fluidez verbal 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0016
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:		VENDEDOR 2
AREA DE GESTIÓN:		Operativo
SUPERVISOR INMEDIATO:		Jefe Comercial
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que el cliente adquiera el servicio ofrecido.		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender y brindar asesoría a los cliente que acuden a la empresa, informando ➤ sobre la calidad, ventajas, precios y características del servicio ➤ Ingreso de contratos, suspensión, cambios de nombre cambios de plan ➤ Llamar a los clientes para activaciones de servicios, servicio de calidad a clientes Pymes y Corporativos. ➤ Atención al cliente por información vía telefónica ➤ Apoyar al manejo operativo de la empresa en cuanto a ventas y atención al Cliente, facturación, conteo de inventarios mensuales, cierres de cajas diarios. ➤ Contribuir con el desarrollo de un ambiente laboral armonioso. ➤ Atender reclamos, devoluciones y dar información sobre las ofertas y promociones de los servicios. ➤ Realizar ventas a clientes Pymes y Corporativos, fuera de la empresa, venta de productos varios. ➤ Y las demás que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Estudiante universitario en administración de empresa, mercadeo o carreras afines ➤ Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares ➤ Edad: de 23 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de la empresa, su historia, misión, normas y políticas de venta, servicios que ofrece ➤ Conocimiento del servicio: características, ventajas, y beneficios ➤ Conocimiento del mercado, implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuales son los competidores, cual es el líder del mercado, etc. ➤ Conocimiento en ventas, atención al cliente, manejo de mercado. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud positiva ➤ Habilidad para encontrar clientes, generar y cultivar relaciones con los clientes ➤ Habilidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado ➤ Habilidad para cerrar las ventas y brindar servicios posventa ➤ Buena presencia, fluidez verbal 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0017
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:		VENDEDOR 3
AREA DE GESTIÓN:		Operativo
SUPERVISOR INMEDIATO:		Jefe Comercial
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que el cliente adquiera el servicio ofrecido.		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender y brindar asesoría a los cliente que acuden a la empresa, informando ➤ sobre la calidad, ventajas, precios y características del servicio ➤ Ingreso de contratos, suspensión, cambios de nombre cambios de plan ➤ Llamar a los clientes para activaciones de servicios, servicio de calidad a clientes Pymes y Corporativos. ➤ Atención al cliente por información vía telefónica ➤ Apoyar al manejo operativo de la empresa en cuanto a ventas y atención al Cliente, facturación, conteo de inventarios mensuales, cierres de cajas diarios. ➤ Contribuir con el desarrollo de un ambiente laboral armonioso. ➤ Atender reclamos, devoluciones y dar información sobre las ofertas y promociones de los servicios. ➤ Realizar ventas a clientes Pymes y Corporativos, fuera de la empresa, venta de productos varios. ➤ Y las demás que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Estudiante universitario en administración de empresa, mercadeo o carreras afines ➤ Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares ➤ Edad: de 23 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de la empresa, su historia, misión, normas y políticas de venta, servicios que ofrece ➤ Conocimiento del servicio: características, ventajas, y beneficios ➤ Conocimiento del mercado, implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuales son los competidores, cual es el líder del mercado, etc. ➤ Conocimiento en ventas, atención al cliente, manejo de mercado. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud positiva ➤ Habilidad para encontrar clientes, generar y cultivar relaciones con los clientes ➤ Habilidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado ➤ Habilidad para cerrar las ventas y brindar servicios posventa ➤ Buena presencia, fluidez verbal 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP018
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:		JEFE COMERCIAL
AREA DE GESTIÓN:		Operativo
SUPERVISOR INMEDIATO:		Gerente - Jefe Financiero
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Organizar, elaborar, dirigir, motivar y buscar nuevas estrategias de mercadeo para aplicarlas a los servicios de la empresa, para ampliar las ventas, así como también planificar, controlar y dirigir el proceso de ventas para aprovechar y optimizar los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles para cumplir con los objetivos de la empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisar ventas y atención al cliente ➤ Supervisar la provisión de materiales ➤ Atención al cliente por información, autorizar la suspensión temporal o definitiva del servicio, cambios de nombre, cambios de plan, traspaso de equipos. ➤ Generar estados de cuenta de clientes, contratos nuevos ➤ Notificar a clientes por activación, suspensión, y calidad del servicio. ➤ Generar ordenes de retiro de equipos al departamento de contabilidad ➤ Panificación con Jefes departamentales ➤ Coordinar las instalaciones nuevas, organizar horario de trabajo de ventas, elaboración de proformas ➤ Informe mensual de ventas ➤ Ventas fuera de la empresa, servicio de venta Pymes y Corporativos ➤ Supervisión de venta de productos varios ➤ Y demás funciones afines a su departamento que sean asignadas por su inmediato superior 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Tecnología en Marketing y Ventas, Ing. Comercial ➤ Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares ➤ Edad: de 25 a 45 años 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de estadísticas en el control de gestión de ventas ➤ Conocimiento y desarrollo de investigación de mercado ➤ Elaboración de planes estratégicos de mercadeo y ventas ➤ Técnica de ventas 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de estudios de mercado ➤ Búsqueda de la información ➤ Elaborar planes de negocios y dirección de personas ➤ Capacidad de análisis y solución de problemas, manejo de liderazgo. ➤ Requiere de mediano esfuerzo mental ➤ Responde por el trabajo de su departamento 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP019
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE PUBLICIDAD Y MERCADEO	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe Comercial	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Promover los medios de comunicación de la Institución, proyectando una imagen atractiva de estos, la cual sirva de medio de publicidad y atracción de anunciantes, a fin de promocionar sus productos o servicios, facilitar e incrementar sus ventas y generar ingresos a través de los espacios publicitarios		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Promueve y comercializa los medios de comunicación de la Institución</p> <p>Realiza estudios de publicidad y mercadeo</p> <p>Entrena a los promotores de ventas en el área</p> <p>Lleva el control de ingresos y egresos que generan los medios de comunicación</p> <p>Selecciona, corrige, diseña y titula diversos artículos publicitarios</p> <p>Organiza eventos de promoción y/o publicidad</p> <p>Elabora tarifas publicitarias y revisa órdenes de pago</p> <p>Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad industrial</p> <p>Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas</p> <p>Realiza cualquier otra actividad afín que le sea asignada</p>		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
Educación: Técnico en Mercadeo y Publicidad		
Experiencia: Mínimo 3 año de experiencia		
Edad: de 22 años en adelante		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Publicidad, Mercadeo, diseño y montaje</p> <p>Organización y promoción de eventos</p> <p>Diseño gráfico y relaciones humanas</p> <p>Lectura rápida</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Tratar en forma cortés al público en general</p> <p>Relacionarse con público en general</p> <p>Detectar errores de ortografía y redacción</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP020
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	RECEPCIONISTA	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Fin.	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la empresa, operando una central telefónica pequeña, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Opera una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas y conectando las diferentes</p> <p>Atiende al público que solicita información dándole la orientación requerida</p> <p>Realizar llamadas de quien lo solicite</p> <p>Recibir, registrar y canalizar, correspondencia y/o paquetes que lleguen a la empresa vía correo o mensajería.</p> <p>Anota los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la unidad</p> <p>Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas</p> <p>Entrega de correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones</p> <p>Realiza cualquier otra tarea afin que le sea asignada.</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<p>Educación: Bachiller</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia</p> <p>Edad: de 19 años en adelante</p>		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Manejo de centrales telefónicas</p> <p>En las estructuras o unidades componentes de la empresa</p> <p>Identificación y ubicación de los funcionarios que prestan sus servicios en la empresa</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Atender persona y público en general</p> <p>Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral</p> <p>Seguir instrucciones orales y escritas</p> <p>Recibir mensajes</p> <p>Tratar en forma cortés al público en general</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP021
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	CAJERO - RECAUDADOR	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Fin.	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Realizar la recaudación y pagos de los clientes de manera ágil y eficiente. Desempeñar las actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos para la empresa. Adicionalmente se encarga de la atención a clientes.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Atender a los clientes dando información sobre los servicios ofrecidos y cobrando los valores respectivos por los servicios contratados.</p> <p>Monitorear que los montos de los recibos de ingresos por caja y depósitos bancarios coincidan</p> <p>Realizar facturación, registro de retenciones, cheques, tarjetas de crédito, registro de pagos de clientes crédito, verificación de información de clientes y depuración de clientes. Realizar arqueos de caja</p> <p>Registrar los movimientos de entrada y salida de dinero</p> <p>Manejo transparente del efectivo</p> <p>Elaboración de informes de actividades realizadas diariamente y cuando su superior lo requiera</p> <p>Brindar un servicio de calidad y eficiencia a las personas que acuden a la empresa</p> <p>Custodiar el dinero de caja</p> <p>Emisión de facturas a clientes en general</p> <p>Mantener organizado el archivo de los comprobantes y otros documentos que sustenten las transacciones económicas realizadas</p> <p>Guardar la confiabilidad de la información que conozca</p> <p>Realizar otras tareas que le indique su inmediato superior</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<p>Educación: Bachiller en Contabilidad.</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia</p> <p>Edad: de 19 años en adelante</p>		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Conocer los servicios que ofrece la empresa y sus costos</p> <p>Conocimientos básicos acerca de pagos con cheques o documentos, conocimiento numérico básico y lógica matemática ordenada.</p> <p>Contabilidad técnica para el manejo de máquina registradora</p> <p>Programas de computación aplicables en caja</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Adaptación a las políticas de la empresa y disciplina</p> <p>Integridad, el trabajador debe actuar conforme normas éticas y sociales.</p> <p>Análisis numérico, habilidad para buscar, analizar y presentar datos numéricos que debe emplear al momento de realizar cuadros de caja</p> <p>Orientación de servicio al cliente, energía y tenacidad.</p> <p>Tratar en forma cortés al público en general</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP022
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	AUXILIAR DE LIMPIEZA	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Aux. de Bodega	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Realizar labores de limpieza, mensajería y el mantenimiento del área física de la empresa en óptimas condiciones		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Realizar el aseo de las áreas asignadas, de los muebles y equipos de oficina en general</p> <p>Permanecer siempre en el lugar de trabajo durante la jornada de labores</p> <p>Revisar el área de las oficinas, antes de retirarse verificando que todo se encuentre en orden, apagando las luces.</p> <p>Vigilar los bienes de la empresa durante su jornada de trabajo</p> <p>Transportar equipos, mobiliarios, suministros y materiales para su utilización</p> <p>Responder por la buena presentación de las instalaciones</p> <p>Solicitar los equipos, herramientas e insumos de limpieza y desinfección para ejecutar sus actividades</p> <p>Ordenar los muebles y equipos existentes en la empresa</p> <p>Realizar tareas de mensajería</p> <p>Realizar otras tareas que le asigne su Jefe inmediato</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<p>Educación: Ninguno</p> <p>Experiencia: Ninguna</p> <p>Edad: de 19 años en adelante</p>		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Técnicas de aseo y limpieza</p> <p>Relaciones Humanas</p> <p>Relaciones interpersonales</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Trabajar bajo presión</p> <p>Discreción</p> <p>Puntualidad</p> <p>Honradez</p> <p>Mantener ordenadas las áreas de la empresa</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
Código	NETP023	
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	JEFE SOPORTE TECNICO	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Gerente	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
<p>Recibir, revisar y distribuir las solicitudes de trabajo de su unidad administrativa y supervisa el resultado de los mismos. Examina el comportamiento de la red nacional de comunicación de datos, los encales de internet y el diseño e instalaciones de nuevos segmentos de la red. Evalúa, capacita y controla la asistencia del personal y se reúne mensualmente con sus subalternos para evaluar el trabajo.</p>		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<p>Recibe y revisa diariamente las solicitudes de servicio Distribuye diariamente las asignaciones de trabajo y supervisa el resultado de los mismos Asigna por escrito las solicitudes de servicios, cancelaciones, suspensiones etc. y da instrucciones Evalúa los informes presentados por los asistentes en telecomunicaciones, una vez atendidas las solicitudes de servicio Mediante programas especializados se acceso a servidores, equipos de comunicación y enlaces remotos. Realiza activaciones de clientes nuevos, cambios de plan, suspensiones temporales o definitivas, creación de claves wifi. Realiza monitoreo de técnicos de la planta Verifica los vehículos de trabajo, mantenimiento y matriculación Verificación de información a través del correo electrónico, brindando servicio al cliente por medio de este canal Capacita al personal en cuanto a procesos y técnicas innovadoras del oficio Debe realizar otras tareas relacionadas con las funciones de la unidad</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
Educación: Ing. En Informática y sistemas o técnico en Informática		
Experiencia: Mínimo 2 año de experiencia		
Edad: de 26 años en adelante		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Lenguaje de programación Bases de datos, redes, telefonía, Ingeniería de software, hardware. Conocimientos generales de administración de redes e internet.</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Liderazgo Análisis, iniciativa, manejo de personal Trabajo bajo presión Recibir mensajes Responsabilidad y buena presentación y toma de decisiones.</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		


	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP024
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	RECEPCIONISTA 2	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Fin.	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la empresa, operando una central telefónica pequeña, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Opera una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas y conectando las diferentes</p> <p>Atiende al público que solicita información dándole la orientación requerida</p> <p>Realizar llamadas de quien lo solicite</p> <p>Recibir, registrar y canalizar, correspondencia y/o paquetes que lleguen a la empresa vía correo o mensajería.</p> <p>Anota los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la unidad</p> <p>Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas</p> <p>Entrega de correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones</p> <p>Realiza cualquier otra tarea afin que le sea asignada.</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<p>Educación: Bachiller</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia</p> <p>Edad: de 19 años en adelante</p>		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Manejo de centrales telefónicas</p> <p>En las estructuras o unidades componentes de la empresa</p> <p>Identificación y ubicación de los funcionarios que prestan sus servicios en la empresa</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Atender persona y público en general</p> <p>Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral</p> <p>Seguir instrucciones orales y escritas</p> <p>Recibir mensajes</p> <p>Tratar en forma cortés al público en general</p>		

Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0025
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE AYUDANTE DE TELECOMUNICACIONES	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Especialista en Telecomunicaciones	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, instalando y reparando equipos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MÍNIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller, Estudiante o Técnico en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0026
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Administrativo Financiero	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Mantener en condiciones óptimas las instalaciones de empresa.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el aseo y buena presentación de las áreas y zonas que le sean asignadas. ➤ Velar por el buen estado y conservación de oficinas de la empresa ➤ Velar por la conservación y seguridad de los elementos suministrados para la ejecución de las tareas ➤ Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia. ➤ Prestar servicios de mensajería, cuando el Gerente lo requiera ➤ Responder por el mantenimiento y conservación de los elementos de trabajo a su cargo 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Bachiller ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No indispensable 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para reparación y mantenimiento de oficinas ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP0027
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Gerente	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Supervisar que los asistentes de telecomunicaciones mantengan en condiciones operativas los equipos de telecomunicaciones de la empresa, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.		
III. FUNCIONES TIPICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes. ➤ Realiza mantenimiento de redes de datos ➤ Instala, revisa y repara equipos de telecomunicación ➤ Inspecciona el funcionamiento de los sistemas y equipos de redes. ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver ➤ Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad industrial ➤ Elabora requisición de materiales a utilizar para la ejecución de su trabajo ➤ Lleva registro y control de obras o instalaciones en ejecución ➤ Brinda apoyo técnico en materia de su competencia ➤ Reporta a su jefe inmediato cualquier falla que no pueda resolver, y realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación: Ingeniero en telecomunicaciones ➤ Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares ➤ Edad: de 18 años en adelante 		
V. CONOCIMIENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de equipos de telecomunicaciones ➤ Códigos de los equipos, cables, etc. 		
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para detectar fallas en equipos de telecomunicaciones ➤ Habilidad para instalar equipos menores y centrales ➤ Destreza para manejo de equipos ➤ Destreza para manejar herramientas para reparación de equipos 		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		

	NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"	
	Dir. Sucre 11-25 y Azuay esq.	
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código	NETP028
I. IDENTIFICACION		
TITULO DEL PUESTO:	RECAUDADOR 2	
AREA DE GESTIÓN:	Operativo	
SUPERVISOR INMEDIATO:	Jefe administrativo - Financiero	
II. NATURALEZA DEL PUESTO		
Realizar la recaudación y pagos de los clientes de manera ágil y eficiente. Desempeñar las actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos para la empresa. Adicionalmente se encarga de la atención a clientes.		
III. FUNCIONES TÍPICAS		
<p>Atender a los clientes dando información sobre los servicios ofrecidos y cobrando los valores respectivos por los servicios contratados.</p> <p>Monitorear que los montos de los recibos de ingresos por caja y depósitos bancarios coincidan</p> <p>Realizar facturación, registro de retenciones, cheques, tarjetas de crédito, registro de pagos de clientes crédito, verificación de información de clientes y depuración de clientes. Realizar arquezos de caja</p> <p>Registrar los movimientos de entrada y salida de dinero</p> <p>Manejo transparente del efectivo</p> <p>Elaboración de informes de actividades realizadas diariamente y cuando su superior lo requiera</p> <p>Brindar un servicio de calidad y eficiencia a las personas que acuden a la empresa</p> <p>Custodiar el dinero de caja</p> <p>Emisión de facturas a clientes en general</p> <p>Mantener organizado el archivo de los comprobantes y otros documentos que sustenten las transacciones económicas realizadas</p> <p>Guardar la confiabilidad de la información que conozca</p> <p>Realizar otras tareas que le indique su inmediato superior</p>		
IV. REQUISITOS MINIMOS		
<p>Educación: Bachiller en Contabilidad.</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia</p> <p>Edad: de 19 años en adelante</p>		
V. CONOCIMIENTOS		
<p>Conocer los servicios que ofrece la empresa y sus costos</p> <p>Conocimientos básicos acerca de pagos con cheques o documentos, conocimiento numérico básico y lógica matemática ordenada.</p> <p>Contabilidad técnica para el manejo de máquina registradora</p> <p>Programas de computación aplicables en caja</p>		
VI. COMPETENCIAS		
<p>Adaptación a las políticas de la empresa y disciplina</p> <p>Integridad, el trabajador debe actuar conforme normas éticas y sociales.</p> <p>Análisis numérico, habilidad para buscar, analizar y presentar datos numéricos que debe emplear al momento de realizar cuadros de caja</p> <p>Orientación de servicio al cliente, energía y tenacidad.</p> <p>Tratar en forma cortés al público en general</p>		
Elaborado por: Doménica C. Aleaga T.		



Es un proceso que se auxilia de técnicas especiales, para determinar el valor individual de un puesto dentro de la empresa en relación con los demás puestos de la misma.

La valuación de puestos tiene como propósito fundamental lograr las buenas relaciones humanas en la empresa. Sabemos perfectamente que si al trabajador se le reconocen todas las actividades descritas en el análisis de puestos y si esas actividades y responsabilidades son valuadas de acuerdo al grado de eficiencia que las desempeñe, entonces el trabajador estará consciente que su progreso radica fundamentalmente en el cumplimiento correcto de esas obligaciones y responsabilidades que tiene asignadas.

OBJETIVOS DE LA VALUACION DE PUESTOS:

Mediante la presente propuesta, se intentara llegar a un acuerdo con los sueldos que deberían corresponder a cada puesto definido dentro de la empresa.

Los objetivos a cumplirse con esta propuesta de valuación de puestos son:

- Conseguir información de los puestos mediante as técnicas de entrevista y de la encuesta
- Obtener información del manual de funciones previamente propuesto
- Mediante la valuación de puestos por puntos, proponer los nuevos salarios para cada uno de los puestos que se desempeñan

a. DESCRIPCION Y ESPECIFICACION DEL PUESTO

CUADRO N° 16

Gerente	\$ 2.500,00
Secretaria	\$ 900,00
Contador	\$ 600,00
Jefe administrativo - financiero	\$ 390,00
Jefe soporte tecnico	\$ 2.500,00
Jefe Comercial	\$ 2.500,00
Vendedor	\$ 376,00
Recepcionista	\$ 375,00
Cajero - recaudador	\$ 390,00
Asistente de publicidad y mercadeo	\$ 366,00
Asistente de telecomunicaciones	\$ 390,00
Operador de bodega	\$ 400,00
Asistente de bodega	\$ 371,00
Auxiliar de limpieza	\$ 185,29

b. ESTABLECER LOS FACTORES QUE VAN A SER OBJETO DE VALUACIÓN

CUADRO N° 17

FACTORES OBJETO DE VALUACION

Habilidades y conocimientos	Educacion
	Experiencia
	Iniciativa
Responsabilidad	Por persona
	Por equipo
Esfuerzo	Mental
	Fisico
Condiciones de trabajo	Riesgos

Elaboración: Doménica Aleaga T.

c. DETERMINAR GRADOS Y DEFINIR FACTORES

CUADRO N° 18

DETERMINAR GRADOS

Educación	4 grados
Experiencia	4 grados
Iniciativa	5 grados
Por persona	5 grados
Por equipo	3 grados
Mental	3 grados
Físico	3 grados
Riesgos	3 grados

Fuente: Cuadro objetos de valuación
Elaboración: Doménica Aleaga T.

CUADRO N° 19
DEFINIR FACTORES

<p style="text-align: center;">EDUCACION</p> <p>Son los distintos niveles de preparación, necesaria para desempeñar eficientemente las funciones de cada puesto</p>	<p>1 grado Haber terminado su instrucción primaria y secundaria o equivalente</p> <p>2 grado Conocimientos de secundaria más conocimientos de cálculo mercantil y manejo de máquinas de escribir y sumadora.</p> <p>3 grado Instrucción universitaria</p> <p>4 grado Conocimientos profesionales, participa en la toma de decisiones.</p>
<p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Conocimiento de algo o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado durante un periodo determinado</p>	<p>1 grado 0 a 1 año</p> <p>2 grado 1 a 2 años</p> <p>3 grado 2 a 4 años</p> <p>4 grado de 4 años en adelante</p>
<p style="text-align: center;">INICIATIVA</p> <p>La predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje</p>	<p>1 grado Requiere solamente habilidad para ejecutar las órdenes recibidas</p> <p>2 grado Requiere cierta interpretación de las órdenes recibidas al aplicarlas, e iniciativa para resolver eventualmente problemas sencillos que se presentan.</p> <p>3 grado Requiere criterio e iniciativa para resolver (25% a 50%) problemas sencillos que se presentan</p> <p>4 grado Requiere criterio e iniciativa para resolver (50% o más) problemas sencillos que se presentan</p> <p>5 grado Requiere criterio e iniciativa para resolver constantemente problemas difíciles y de trascendencia</p>
<p style="text-align: center;">POR PERSONA</p> <p>Es el fiel cumplimiento de sus funciones</p>	<p>1 grado Responde solo por su propio trabajo</p> <p>2 grado Dirige el trabajo de una o dos personas como son mensajeros, etc.</p>

	3 grado	Dirige el trabajo de tres a seis personas como auxiliares de oficina, etc.
	4 grado	Supervisa grupos con más de seis personas como son supervisores, técnicos, perforistas, etc.
	5 grado	Dirige jefes de sección.
POR EQUIPO Responde por el daño que pueda producirse en los diferentes equipos de la empresa	1 grado	Responde hasta \$1000
	2 grado	Responde de \$1001 a \$3500
	3 grado	Responde de \$3501 a \$8000
MENTAL Se refiere a trabajos de tipo intelectual	1 grado	No requiere concentración
	2 grado	Requiere mediana concentración
	3 grado	Siempre requiere concentración
FISICO Desgaste físico que sufre la persona en su trabajo	1 grado	No requiere esfuerzo físico
	2 grado	Requiere mediano esfuerzo físico (30% del tiempo en posición fatigosa)
	3 grado	Requiere constante esfuerzo físico (50% del tiempo de trabajo)
RIESGOS Son los accidentes o peligros que se pueden presentar en el trabajo	1 grado	No entra en riesgo
	2 grado	Eventualmente está en riesgo
	3 grado	Está en posibilidad de sufrir accidentes

Fuente: Cuadro determinación de grados

Elaboración: Doménica Aleaga T.

d. PONDERACION DE FACTORES

CUADRO N° 20

PONDERACION DE FACTORES

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS 40%	Educación	20%
	Experiencia	10%
	Iniciativa	10%
REPOSABILIDAD 30%	Por persona	15%
	Por equipo	15%
ESFUERZO 20%	Mental	10%
	Físico	10%
CONDICIONES DE TRABAJO 10%	Riesgos	10%
TOTAL:		100%

Elaboración: Doménica Aleaga

e. ESTABLECER PUNTOS A LOS GRADOS

CUADRO N° 21

FACTORES	PESO	1ER GRADO	2DO GRADO	3ER GRADO	4TO GRADO	5TO GRADO
Educación	20	20	40	60	80	-
Experiencia	10	10	20	30	-	-
Iniciativa	10	10	20	30	40	50
Responsabilidad por persona	15	15	30	45	60	75
Responsabilidad por equipo	15	15	30	45	-	-
Esfuerzo mental	10	10	20	30	-	-
Esfuerzo Físico	10	10	20	30	-	-
Riesgos	10	10	20	30	-	-
TOTAL	100	100	200	300	180	125

Elaboración: Doménica Aleaga

f. SUMATORIA DE PUNTOS DE ACUERDO A LA DENOMINACION DEL PUESTO

CUADRO N° 22

EMPRESA NETTPLUS	
PUESTO	SUELDO BASICO
Gerente	\$ 2.500,00
Secretaria	\$ 900,00
Contador	\$ 600,00
Jefe administrativo - financiero	\$ 390,00
Jefe soporte técnico	\$ 2.500,00
Jefe Comercial	\$ 2.500,00
Vendedor	\$ 376,00
Recepcionista	\$ 375,00
Cajero - recaudador	\$ 390,00
Asistente de publicidad y mercadeo	\$ 366,00
Asistente de telecomunicaciones	\$ 390,00
Operador de bodega	\$ 400,00
Asistente de bodega	\$ 371,00
Auxiliar de limpieza	\$ 185,29

Elaboración: Doménica Aleaga

CUADRO N° 23
SUMATORIA DE PUNTOS

FACTORES	GERENTE	SECRETARIA	CONTADOR	JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	JEFE SOPORTE TECNICO	JEFE COMERCIAL	VENDEDOR	RECEPCIONISTA	CAJERO - RECAUDADOR	ASIST. PUBLIC Y MERCADEO	ASIST. TELECOMUNICACIONES	OPERADOR DE BODEGA	ASISTENTE DE BODEGA	AUX. LIMPIEZA
EDUCACION	60	40	60	60	40	60	40	20	20	40	40	20	20	20
EXPERIENCIA	30	20	20	30	20	20	20	10	20	30	20	10	20	20
INICIATIVA	50	10	30	50	50	50	10	30	20	30	20	20	30	10
RESPONSABILIDAD POR PERSONA	60	15	15	45	30	30	15	30	15	30	15	30	30	15
RESPONSABILIDAD POR EQUIPO	15	30	15	30	45	30	15	15	15	15	15	15	45	15
ESFUERZO MENTAL	30	20	30	20	20	20	10	20	30	20	10	10	10	10
ESFUERZO FISICO	10	10	10	10	20	10	30	10	20	20	30	30	30	30
RIESGOS	10	20	10	20	30	20	30	10	20	20	30	30	30	30
TOTAL	265	165	190	265	255	240	170	145	160	205	180	165	215	150

Fuente: Cuadro Puntos a los grados

Elaboración: Doménica Aleaga

**g. TABULACION DE DATOS PREVIO A LA APLICACIÓN DE FORMULAS
MATEMATICAS PARA LA DETERMINACION DEL AJUSTE SALARIAL**

**CUADRO N° 24
TABULACION DE DATOS**

PUESTOS	PUNTOS X	SUELDOS Y	X.Y.	X²
Gerente	265	\$ 2.500,00	662.500	70.225
Secretaria	165	\$ 900,00	148.500	27.225
Contador	190	\$ 600,00	114.000	36.100
Jefe administrativo - financiero	265	\$ 390,00	103.350	70.225
Jefe soporte técnico	255	\$ 2.500,00	637.500	65.025
Jefe Comercial	240	\$ 2.500,00	600.000	57.600
Vendedor	170	\$ 376,00	63.920	28.900
Recepcionista	145	\$ 375,00	54.375	21.025
Cajero - recaudador	160	\$ 390,00	62.400	25.600
Asistente de publicidad y mercadeo	205	\$ 366,00	75.030	42.025
Asistente de telecomunicaciones	180	\$ 390,00	70.200	32.400
Operador de bodega	165	\$ 400,00	66.000	27.225
Asistente de bodega	215	\$ 371,00	79.765	46.225
Auxiliar de limpieza	150	\$ 185,29	27.794	22.500
TOTAL:	2.770	\$ 12.243,29	2.765.334	572.300

Fuente: Cuadro puntos a los grados y sumatoria de puntos

Elaboración: Doménica Aleaga

AJUSTE SALARIAL

El término ajustar significa: Conformar, acomodar una cosa a otra, de suerte que no haya discrepancia entre ellas. En el lenguaje salarial, la definición antes mencionada de "ajustar", se adapta bastante bien a: acomodar y concordar unos salarios con otros para evitar "discrepancias". Esta acepción no implica un incremento generalizado, sino que más bien afecta sólo a las personas / puestos imprescindibles cuyos retoques son suficientes para "ajustar" la escala salarial establecida.

Es importante debido a que solucionaría el problema de la inequidad y distorsiones en los salarios en el mediano y corto plazo; garantizaría el reconocimiento al desempeño de los trabajadores, a la calificación científica técnica y a la experiencia; y solucionaría la problemática salarial de forma

duradera y no coyuntural, porque en muchos casos los problemas y respuestas salariales han sido producto de huelga.

Para lo cual se utiliza método de mínimos cuadrados cuya fórmula es la siguiente:

Pendiente:

$$C = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}$$

$$C = \frac{2.765.334 - \frac{2.765.334}{14}}{572.300 - \frac{572.300}{14}}$$

$$C = \frac{2.765.334 - 197.524}{572.300 - 40.879}$$

$$C = \frac{2.567.810}{531.421}$$

$$C = 4,83$$

$$X_1 = \frac{\sum X}{N} \quad Y_1 = \frac{\sum Y}{N}$$

$$X_1 = \frac{2.770}{14} \quad Y_1 = \frac{12.243}{14}$$

$$X_1 = 197,86 \quad Y_1 = 874,52$$

P1 = 197,86.....874,52

h. ECUACION DE LA LINEA RECTA

$$Y_2 = Y_1 - C (X_1 - X_2)$$

En este caso; es el valor que el analista le da a esta variable revisando el puntaje que tiene cada puesto y toma como referencia (casi siempre) el puesto de menor puntaje, este valor sirve para realizar la ejecución analítica de la ecuación de la línea recta, entonces el valor de $X_2 = 145$

$$Y_2 = Y_1 - C (X_1 - X_2)$$

$$Y_2 = 874.52 - 4.83 (197.86 - 145)$$

$$Y_2 = 874.52 - 4.83 (52.86)$$

$$Y_2 = 619.21$$

$$P_2 = 145 \dots \dots \dots 619.21$$

Con el presente proceso analítico se pudo determinar con claridad los puntos principales de X_1 , Y_1 , así como X_2 , Y_2 ; los mismos que representan en un plano cartesiano.

En el cual el eje de las X representa los puntos que poseen cada uno de los puestos valuados; y el eje de coordenadas Y representa el salario correspondiente a los puestos los puntos que se interceptaran para determinar la curva de salario.

**CUADRO Nº 25
TABULACION DE DATOS**

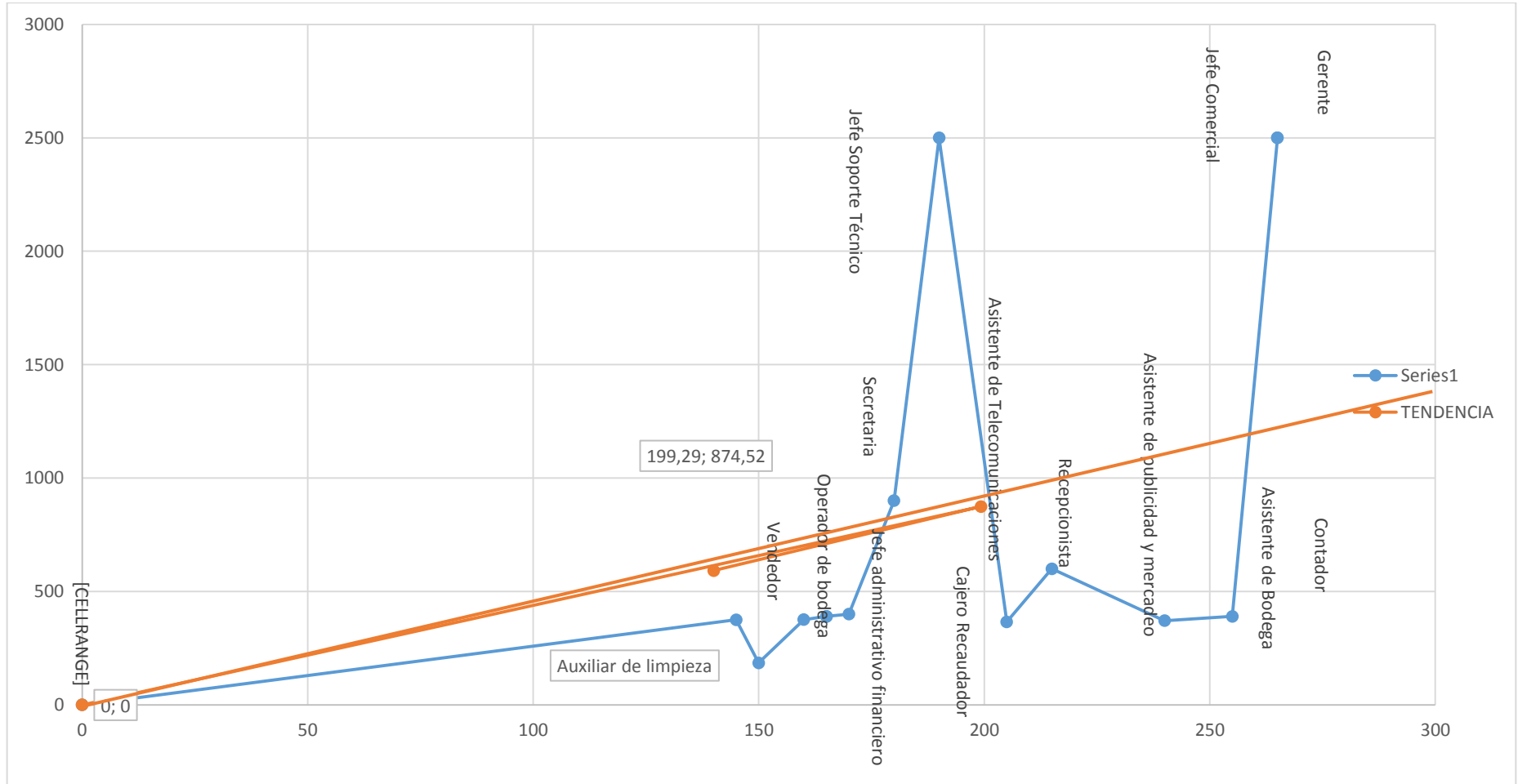
PUESTOS	SUELDOS Y	PUNTOS X
Gerente	\$ 2.500,00	265
Jefe administrativo - financiero	\$ 390,00	165
Jefe soporte técnico	\$ 2.500,00	190
Contador	\$ 600,00	265
Asistente de bodega	\$ 371,00	255
Asistente de publicidad y mercadeo	\$ 366,00	240
Jefe Comercial	\$ 2.500,00	170
Secretaria	\$ 900,00	145
Vendedor	\$ 376,00	160
Cajero - recaudador	\$ 390,00	205
Asistente de telecomunicaciones	\$ 390,00	180
Operador de bodega	\$ 400,00	165
Recepcionista	\$ 375,00	215
Auxiliar de limpieza	\$ 185,29	150

i. ANALISIS DE LA GRAFICA

**CUADRO Nº 26
TABULACION DE DATOS**

SUELDOS Y	PUNTOS X	PUESTOS
\$ 375,00	145	Secretaria
\$ 185,29	150	Auxiliar de limpieza
\$ 376,00	160	Vendedor
\$ 390,00	165	Operador de bodega
\$ 390,00	165	Jefe administrativo - financiero
\$ 400,00	170	Jefe Comercial
\$ 900,00	180	Asistente de telecomunicaciones
\$ 2.500,00	190	Jefe soporte técnico
\$ 366,00	205	Cajero - recaudador
\$ 600,00	215	Recepcionista
\$ 371,00	240	Asistente de publicidad y mercadeo
\$ 390,00	255	Asistente de bodega
\$ 2.500,00	265	Contador
\$ 2.500,00	265	Gerente

GRÁFICO Nº 25
AJUSTE SALARIAL



La grafica nos demuestra que se deberá realizar un ajuste salarial en su mayoría a la parte operacional y administrativa de la empresa siendo así el:

- Recepcionista
- Auxiliar de Limpieza
- Operador de bodega
- Cajero – recaudador
- Secretaria
- Asistente de bodega
- Asistente de publicidad y mercadeo
- Jefe administrativo financiero
- Vendedor
- Asistente de telecomunicaciones

Ya que sus sueldos básicos actuales se encuentran por debajo de la línea recta, lo que significa que su sueldo no está de acuerdo con las funciones, conocimientos, experiencia, iniciativa, responsabilidad por equipo, esfuerzo y riesgos en su puesto de trabajo.

a. AJUSTE SALARIAL

Para realizar el ajuste salarial, calculamos el factor de valorización a través de la siguiente formula:

	Σ SUELDOS
Factor de Valorización	= -----
	Σ PUNTOS

$$\text{Factor de Valorización} = \frac{\$ 12.243,29}{2.770}$$

Factor de Valorización:

4,42

**TABLA CORRESPONDIENTE A LOS AJUSTES SALARIALES DE LOS PUESTOS
VALUADOS.**

**CUADRO Nº 27
AJUSTES SALARIALES**

PUESTOS	PUNTOS	FACTOR VALORIZACION	SUELDOS Y	SUELDO ADECUADO (FACTOR * SUELDOS)
	0		0	
Gerente	265		\$ 2.500,00	
Jefe soporte técnico	255		\$ 2.500,00	
Jefe Comercial	240		\$ 2.500,00	
Secretaria	165		\$ 900,00	
Jefe administrativo - financiero	265	4,42	\$ 390,00	1171,30
Contador	190	4,42	\$ 600,00	839,80
Asistente de bodega	215	4,42	\$ 371,00	950,30
Asistente de publicidad y mercadeo	205	4,42	\$ 366,00	906,10
Vendedor	170	4,42	\$ 376,00	751,40
Cajero - recaudador	160	4,42	\$ 390,00	707,20
Asistente de telecomunicaciones	180	4,42	\$ 390,00	795,60
Operador de bodega	165	4,42	\$ 400,00	729,30
Recepcionista	145	4,42	\$ 375,00	640,90
Auxiliar de limpieza	150	4,42	\$ 185,29	663,00

Una vez realizado el estudio del ajuste salarial para los puestos de la Empresa NECUSOFT CIA. LTDA. , se obtienen un nivel de salarios más equitativo para los empleados a quienes se les realizó el ajuste.



La responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos o el departamento que haga sus veces, se basa en la información y el análisis acerca de los puestos de trabajo existentes en la empresa, los cuales constituyen la productividad de la misma, es por esta razón es necesario que la empresa cuente con un reglamento de admisión el cual beneficiara no solo a la empresa sino también a cada uno de los integrantes de ésta; ya que gracias a este documento los nuevos integrantes estarán bien informados del trabajo que deberán realizar, las obligaciones que deben cumplir, los derechos con los que cuentan y el compromiso que hacen con la empresa al ingresar para prestar sus servicios.

**REGLAMENTO INTERNO DE ADMISION Y EMPLEO DE LA EMPRESA
NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS"**

DISPOSICION FUNDAMENTAL

En cumplimiento con lo dispuesto en el Art. 64 del Código Laboral vigente, para los efectos legales determinados en el numeral 12 del Art. 42, en el literal a) del Art. 44, en el literal e) del artículo 45, en el numeral 2 del Art. 172, del mismo Código de Trabajo, la Empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS, expide el presente Reglamento de Admisión y Empleo.

Considerando:

- Que la Empresa NETTPLUS, tiene la capacidad de regular las relaciones laborales con sus trabajadores de acuerdo al Código de trabajo y más normas aplicables
- Que es necesario contar con un Reglamento de Admisión y Empleo acorde al normativo vigente.

Juan Pablo Jiménez Luzón, Gerente General de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS, en uso de sus atribuciones,

Resuelve:

Expedir el presente:

REGLAMENTO DE ADMISION Y EMPLEO

CAPITULO I

DISPOSICIONES LEGALES

ART. 1. El presente Reglamento Interno de Admisión y Empleo tiene como objeto establecer un sistema adecuado de administración del Talento humano de la Empresa, con el fin de alcanzar eficiencia en sus procesos, mediante la optimización de su personal estableciendo normas que regulen

las relaciones entre la empresa y el personal que preste sus servicios en todas sus áreas, dependencias, departamentos, filiales, legalmente establecidas en las ciudades de Loja y Yantzaza, sin consideración al tipo de contrato de trabajo, funciones o jerarquías, estarán sujetos al Código Laboral vigente en nuestro país.

ART. 2. El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en las oficinas administrativas e instalaciones que mantiene la empresa NECUSOFT CIA LTDA NETTPLUS en las ciudades de Loja y Yantzaza, y las que posteriormente pueden establecerse en cualquier ciudad del país.

ART. 3 En este reglamento se utilizarán indistintamente los términos “Empresa” o “Empleador” para referirse a NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS, y se usara la palabra “trabajador” o “trabajadores”, que incluyen los empleados y trabajadores.

El uso de los términos en el género masculino incluirá el femenino, y el uso del tiempo singular incluirá el plural y viceversa.

ART. 4 Para efectos de ordenamiento interno – administrativo, los trabajadores de NETTPLUS, se dividen en personal administrativo y técnico.

ART. 5 La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, en las calles Sucre y Azuay, dedicada a la prestación e Instalación de Servicio de Internet, Transmisión de Datos y actualización de Software dentro del mercado Tecnológico.

CAPITULO II
DEL PROCESO DE ADMISION Y EMPLEO
RECLUTAMIENTO

ART. 6 El proceso de reclutamiento deberá comenzar hasta que se evalúe la necesidad del puesto vacante y considerando la aprobación del presupuesto. El Empleador es responsable de identificar los puestos vacantes con anticipación para que realice la búsqueda de personal oportuno.

ART. 7 Con el fin de velar por el acceso a las nuevas oportunidades, la fuente de reclutamiento a utilizar para todo cargo vacante será de tipo externo e interno.

ART. 8 Con el objetivo de promover el ascenso y/o promoción de los trabajadores de la empresa, se procederá a realizar un proceso de reclutamiento interno, para lo cual, en los lugares más visibles de la empresa se publicaran los anuncios respectivos.

ART. 9 Para realizar un proceso de reclutamiento externo, se ejecutara mediante, el uso de medios de comunicación de la localidad (prensa, radio, televisión, estafetas públicas, internet, etc.).

ART. 10 Para cubrir la vacante presentada se debe hacer constar los siguientes puntos:

- a. Nombre, actividad y dirección de la empresa.
- b. Funciones del cargo requerido
- c. Detalle de especificación del puesto
- d. Sueldo básico
- e. Fecha y hora del vencimiento del plazo de presentación de la documentación personal

- f. Lugar de presentación de la documentación personal; y demás información necesaria y pertinente para el caso

ART. 11 La documentación personal de los aspirantes y respectiva hoja de vida se receptara en carpeta folder, con documentos legibles, y presentadas en las fechas y horas señaladas, además antes de presentarse a la entrevista, deberán adjuntar, a ficha solicitud de empleo, otorgada en la empresa. (**VER ANEXO CUATRO**)

ART. 12 Los llamados a concurso no deben contener sesgos de ningún tipo, ni emplear lenguaje discriminatorio, ni requerir antecedentes personales que excedan las exigencias del cargo, así mismo, preferencias de sexo, edad y estado civil, sindicación, religión, opinión política, discapacidad, orientación sexual u origen sexual.

SELECCIÓN

ART. 13 El empleador se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir nuevos trabajadores a su servicio. El empleador seleccionara libremente a sus trabajadores, teniendo en cuenta exclusivamente sus antecedentes personales, experiencia y profesionalismo, independientemente de la raza, género y religión. (**Ver anexo cinco**).

ART. 14 Se tomara como base para la selección de los elegibles a ocupar la vacante presentada los requisitos mínimos exigidos para el cargo, adicional a ello deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de empleo
- b) Cédula de ciudadanía
- c) Certificado de aportación al IESS, si lo tuviese
- d) Hoja de vida
- e) Certificados de honorabilidad

- f) Certificados de trabajo
- g) Certificado médico que acredite su buena salud, expedido en un dispensario médico del IESS, Centro de Salud o cualquier Institución Pública o Privada.
- h) Partidas de matrimonio (si es casado, y de nacimiento de los hijos del aspirante)
- i) Record policial actualizado
- j) Dos fotografías tamaño carnet
- k) Licencia y documentos especiales de conducción relativos al tipo de vehículo que se le asignara, cuando se trate de choferes y personal de ventas, a quienes se les asignara vehículos.

ART. 15 Cumplidos los requisitos del artículo 14 el Empleador si así lo considerare conveniente, podrá solicitar que el aspirante a un cargo rinda pruebas, para comprobar si el mismo es apto para ocupar el cargo, para que cual se requiere personal, una vez rendidas dichas pruebas, si el empleador considera, la idoneidad al cargo se firmara el contrato de trabajo respectivo.

ART. 16 El empleador adoptara entre sus procedimientos de selección todas las medidas necesarias a fin de garantizar la igualdad de contratación y acceso al empleo de los trabajadores, así como de aquellas personas pertenecientes a poblaciones indígenas.

ART. 17 El empleador no solicitara como requisito de admisión al empleo la prueba de embarazo, el examen de VIH – SIDA.

ART. 18 El empleador adoptará medidas especiales para hacer efectiva la existencia de plazas para mujeres y hombres, de conformidad a la ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

ART. 19 La eliminación de cualquier diferenciación salarial entre hombres y mujeres en razón de desempeño de un mismo cargo y función laboral.

CONTRATACION

ART. 20 El personal que sea seleccionado para trabajar en la empresa, tendrá que firmar un contrato de trabajo, el cual será suscrito entre el empleador y el trabajador, una vez suscrito, el trabajador queda comprometido con la empresa A prestar sus servicios en el cargo asignado, cumpliendo las causas del contrato, las leyes laborales y reglamentos que norman las relaciones de trabajo.

ART. 21 Entre el empleador y los trabajadores que serán admitidos podrán celebrarse contratos individuales de trabajo.

- a) De aprendizaje;
- b) De prueba;
- c) Por tiempo fijo;
- d) Por tiempo indefinido;
- e) Ocasionales o temporales

ART. 22 Todo trabajador que ingrese a la empresa para trabajos cuya modalidad o naturaleza se requiera de forma permanente, suscribirá un contrato de trabajo con cláusulas de prueba de noventa días, de conformidad con la ley. Si al término de los noventa días, la empresa o el trabajador no lo hubieren dado por terminado, el contrato continuara en vigencia hasta completar un año, convirtiéndose en plazo fijo por dicho tiempo. Si al finalizar el primer año las partes no dieran por terminado el contrato, antes de los treinta días de su conclusión, se convertirá en un contrato por tiempo indefinido.

ART. 23 El empleador podrá elaborar formatos de los contratos individuales de trabajo de acuerdo a las diversas modalidades y las disposiciones legales vigentes (**VER ANEXO 6 Y 7**)

ART. 24 Ningún candidato a trabajador, se considerara como trabajador de la empresa mientras no suscriba el respectivo contrato de trabajo.

INDUCCION

ART. 25 La persona que resultase contratada por la empresa, será sometido al proceso de inducción, para lo cual se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

El Jefe de recursos humanos, o quien haga sus veces en ese momento procederá a:

- a) Presentar al nuevo empleado a sus compañeros, subordinados y personal de las dependencias con quienes tendrá que trabajar.
- b) Hacer conocer al nuevo empleado o trabajador las instalaciones, equipos y servicios que presta la empresa.
- c) Informará al nuevo trabajador, aspectos relevantes relacionados con la empresa (historia, misión, visión, objetivos, servicios, horario de trabajo, normas internas, reglamentación, etc.)
- d) Indicar las funciones relacionadas a su cargo
- e) Establecer sus objetivos e indicar la forma como será evaluado. (**VER ANEXO 8**)

INTEGRACION

ART. 26 El proceso de integración del nuevo trabajador se realizara a través del cumplimiento de los siguientes puntos:

- a) Al nuevo trabajador se lo deberá dotar de todos los insumos y herramientas necesarias, las cuales le permitan un adecuado cumplimiento de su actividad laboral y funciones específicas.
- b) Se procurara ubicar al empleado en un cargo acorde a su formación y preparación académica.

- c) Se deberá tomar en cuenta el perfil profesional, experiencia, habilidades y destrezas del trabajador al momento de asignarle las labores pertinentes.
- d) Se procurara por todos los medios la participaciones permanente del nuevo trabajador, tanto en eventos de capacitación, sociales, así como también deportivos organizados por la empresa.

CAPITULO III

DISPOSICIONES LEGALES

ART. 27 Tanto la gerencia como los trabajadores tienen la obligación estricta de sujetarse y acatar todas las disposiciones manifestadas en el presente reglamento de Admisión y Empleo, una vez que sea aprobada legalmente.

ART. 28 Igualmente la empresa como los trabajadores, tienen la obligación de respetar y acatar todas las disposiciones y reglamentaciones de carácter legal, que constan en el Código de Trabajo vigente.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES GENERALES

ART. 29 Solamente el Representante legal de la Empresa, podrá contratar trabajadores, convenios de trabajo con otras personas que no sean indicadas, no causaran obligación alguna para la empresa. Así mismo solo el podrá solicitar la notificación de desahucio, pedir le Visto bueno al Inspector de trabajo para dar por terminado el contrato y autorizar acuerdos de terminación de convenios, sujetándose a las normas vigentes.

ART. 30 Los asensos, promociones, cambios de ubicación, aumentos de sueldos, serán resueltos por la Gerencia de la empresa, a pedido de cada uno de los Jefes de departamento, comunicados previamente al personal de

Talento humano, el mismo que previamente llevará los documentos donde conste el historial del trabajador, legalizados y ordenados.

ART. 31 La empresa se reserva el derecho de presentar para aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales, en la Ciudad de Loja, las reformas o adiciones que estimare conveniente a este reglamento, a fin de mejorar las condiciones de trabajo.

ART. 32 Una vez aprobado las reformas o adiciones, la empresa dará a conocer a sus trabajadores con la exhibición de las mismas, conforme a lo prescrito en este reglamento de Admisión y Empleo en el Código de Trabajo.

ART. 33 En todo lo que no estuviese previsto o estipulado en el presente Reglamento de Admisión y Empleo, las partes se sujetaran a las disposiciones actuales prescritas en el Código de Trabajo y las que emanen el respectivo contrato de Trabajo suscrito por las partes.

Dado en Loja, 05 de Diciembre de 2016.

Sr. Juan Pablo Jiménez

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS.

h. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El organigrama estructural de la empresa no se encuentra bien organizado, o que provoca confusión entre los empleados, desconociendo sus dependencias.
- La empresa no cuenta con un manual de funciones que exponga y aclare las tareas que debe realizarse en cada uno de los puestos, lo cual genera desinformación al momento de desempeñar el mismo.
- El talento humano que labora en la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. NETTPLUS, conoce las principales tareas de su cargo de una manera superficial, lo que ocasiona confusiones y conflictos al momento de desempeñar sus labores, debido a la falta de una descripción de puestos y su respectivo manual.
- Debido a las deficiencias detectadas en cuanto a la gestión del personal, se planteó un Manual de Funciones, el mismo que en su esquema contiene datos relevantes y básicos para cada uno de los puestos de la empresa.
- La mayoría del personal operativo no está conforme con el salario recibido, considerando que si se evaluaran más factores como educación, experiencia, iniciativa, el riesgo, su salario aumentaría.

- Se estableció un sistema de valuación de puestos por puntos, el cual garantizara una remuneración justa a los empleados, y por ende mejorar la productividad de los mismos y la consecución de los objetivos empresariales, pues existe una amplia diferenciación entre los sueldos actuales.

- La selección del personal no se realiza de acuerdo a políticas establecidas, lo que ha ocasionado que no se contrate el personal apto para los diferentes cargos que poseen para la empresa.

- La selección y contratación de personal se maneja sin bases técnicas, se propuso un Reglamento de Admisión y Empleo, dejando en su contenido puntos claves, importantes y fáciles, antes de la contratación del personal.

i. RECOMENDACIONES

- Revisar con una periodicidad anual o según las circunstancias lo amerite el Manual de Funciones, de cada puesto de la empresa, y en caso de ser necesario cambios se socialice los mismos con los miembros de la empresa, para así conseguir un equipo participativo en las decisiones de la empresa.

- Tecnicar el proceso de selección de personal, con énfasis en etapas como la Inducción e Integración, para que el nuevo miembro entre confiado y capacitado a dar todo su potencial y sea en el corto tiempo un ente productivo, para los fines de la empresa.

- Se recomienda armar foros de capacitación referentes al puesto y esfuerzos de la cultura y filosofía organizacional al personal comprometido con la empresa y sus objetivos.

j. BIBLIOGRAFIA

- Albrech. (2015). *Modelo de calidad para el servicio*. Madrid: Thomson.
- Arellano, R. (2012). *Plan de marketing*. México: McGraw Hill, tercera edición.
- Chavenato, I. (2012). *Administración Teórica, proceso y práctica*. México: Graw-Hill Interamericano S. A.
- Erique, F. (2012). *Organización de Empresas*. México: INFUSA.
- Fernández, R. M. (2011). *Valoración de puestos de trabajo: fundamentos, métodos y ejercicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Jiménez, J. P. (2010). *Historia NETPLUS*. Loja, Loja, Ecuador.
- Keat, P., & Young, P. (2011). *Economía de empresas*. México: Pearson Educación.
- Lindón, J. (2010). *Conceptos básicos de economía*. México: Jesús.
- Morales, A. (2012). *Análisis de Puestos*. México: Macgraw Hill.
- Reyes, P. A. (2011). *Administración de Empresas*. México: Editorial Limusa.
- Rodríguez, M. &. (2012). *Estrategias de Marketing*. Madrid, España: ESIC.
- Sánchez, J. (2012). *La era informática*. México: UDINISA.
- Valencia, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning.
- Varlting, B. (2011). *Empresas*. Quito: Universitaria.
- Werther, W. (2011). *Valuación de Puestos*. Caracas: Montana.

k. ANEXOS

Anexo 1

FICHA RESUMEN

TEMA:

“MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “NECUSOFT CIA LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA”

PROBLEMÁTICA:

La realidad empresarial, a nivel mundial, en las ultimas décadas de un mundo cuyo entorno cambia dinámicamente, el creciente grado de tecnologización y automatización de todo tipo de actividades, han hecho que se incrementen las empresas que tienen como objeto la prestación de servicios, con exigentes y eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el sostenimiento y mejoramiento de la competitividad, que permitan a sus clientes dedicar sus esfuerzos a la gestión de la actividad netamente del negocio y no desgastar sus recursos en otras actividades que le generan altos costos.

Actualmente la empresa NECUSOFT CIA LTDA, presenta dificultades en su estructura organizacional y funcional debido a que no se cuenta con un manual de Funciones que permita a los empleados guiarse y cumplir a cabalidad las actividades asignadas, los cambios tecnológicos, las políticas de estado y en sí

la competencia entre mercados locales nos impulsa a elaborar un manual que permita a los empleados de la compañía llevar con éxito sus actividades de tal manera que logren alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

El presente manual a elaborar es un documento normativo, que determinará las funciones que cada uno de los empleados de la Empresa NECUSOFT deberá realizar y cumplir.

Este manual deberá ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surjan de las necesidades propias de la empresa y la adaptación al entorno en el que se encuentra. Es importante recalcar que para mantener la utilidad de dicho manual es necesario que este sujeto a revisiones técnicas de forma constante por parte del Jefe Administrativo y Jefe Financiero de la misma quienes serán los encargados de tomar las correcciones pertinentes.

Es importante analizar el número de empleados y los puestos de trabajo que existen en la actualidad para dar inicio a la elaboración de dicho manual, determinando a que áreas se puede asignar actividades que vayan relacionadas entre sí de tal forma se evitara la saturación de personal improductivo en ciertas áreas de la empresa, con esta asignación de funciones se busca optimizar recursos y maximizar la rentabilidad de la empresa.

Al analizar el entorno de la empresa NECUSOFT CIA LTDA hemos detectado los siguientes inconvenientes:

- No cuenta con un manual de funciones ni de procesos
- El personal no conoce de la Filosofía de calidad que maneja la gerencia

- La gestión tradicional ha estado orientada al efecto, el beneficio, olvidando su principal causa inmediata contar con clientes satisfechos
- Cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada tratando de hacer la conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo.

Es por eso que se ha visto factible la implementación de un Manual de Funciones para los empleados que laboran en esta empresa cuyas directrices facilitaran las actividades a desarrollar en la misma, lo cual beneficiara a sus directivos, empleados que laboran actualmente y posibles colaboradores que en lo posterior formen parte de este equipo de trabajo.

Con ello respondemos las siguientes preguntas claves para el desarrollo de este proyecto de implementación.

¿Qué hace el trabajador?

¿Qué debe saber el trabajador?

¿Qué debe hacer el trabajador?

¿Cómo debe hacerlo?

El presente manual de funciones será elaborado de acuerdo a las capacidades intelectuales, físicas y destrezas desarrolladas del empleado, debido a que todos podemos trabajar pero no todos estamos capacitados

para realizarlo, es por eso que con el presente manual lograremos optimizar recursos y ser más productivos.

En base al personal que labora en NECUSOFT CIA LTDA Nettplus pongo a consideración el siguiente organigrama estructural con el que cuenta la empresa actualmente:

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta de un manual de funciones, valuación de puestos por puntos y reglamento de admisión y empleo para el Talento Humano de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA de la ciudad de Loja.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar un diagnóstico situacional de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA que muestre de forma descriptiva, la realidad actual de la misma.
- Realizar un diagnóstico en lo referente a la Clasificación de puestos de la empresa “NECUSOFT CIA. LTDA”
- Analizar si la empresa realiza un adecuado aprovechamiento de las capacidades de su talento humano, y si cuenta o aplica algún tipo de procedimiento administrativo (Manual de funciones), para que la

empresa a través de un personal idóneo procure la eficiencia y eficacia de la misma.

- Elaboración de un reglamento de Admisión y Empleo, que conlleve de forma precisa y ordenada todo el proceso diseñado para un adecuado proceso de reclutamiento, selección inducción, contratación, integración, capacitación, incentivos y motivación del personal.
- Proponer un modelo de manual de funciones como instrumento principal, que reglamente las funciones y responsabilidades que debe desarrollar cada miembro de la empresa.

METODOLOGIA

MÉTODOS.

MÉTODO HISTÓRICO.

Este método permite a través de la investigación de campo, conocer los sucesos del pasado y los hechos históricos acontecidos en la empresa, así como las diferentes etapas que han permitido su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, desde su creación hasta la actualidad y como estos eventos han trascendido en la organización.

Se realizará un análisis de la empresa desde sus inicios, analizando la organización desde el punto administrativo y funcional, que ha tenido desde su creación hasta la actualidad.

MÉTODO DEDUCTIVO

Se aplica las bondades de este método, para plantear el proyecto, a partir de una percepción general de la problemática existente en la organización y como ésta afecta a su desarrollo y crecimiento empresarial.

Se analizará las causas por las que los empleados no tienen pleno conocimiento de las funciones generales y específicas que deben realizar de acuerdo a los objetivos de la empresa, se indagará a los funcionarios y se analizará la forma en la que realizan la selección de personal, para corregir errores de ser el caso o implantar un método adecuado como es la valuación por puntos.

MÉTODO INDUCTIVO.

Este método permite realizar la investigación y el análisis de los hechos existentes de forma libre y carente de prejuicios en la empresa y mediante la observación determinar casos particulares, tanto del personal de empleados y trabajadores como de la problemática evidente en los departamentos, y contrastar con el contenido científico y técnico de la administración del Recurso Humano, en las diferentes fases de su desarrollo.

Se realizará un levantamiento de información con cada uno de los empleados, trabajadores y directivos de la empresa, para determinar las funciones y periodicidad de ejecución de las mismas en cada uno de los puestos de trabajo.

MÉTODO ESTADÍSTICO.

Este método permite realizar el estudio, recolección, análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos de la población de la empresa, para explicar condiciones regulares o irregulares que suceden al interior de la organización, a través de la medición de las diferentes variables y establecer en este proceso la relación con la investigación científica.

Luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, se procederá a tabular los resultados para diagnosticar la situación de la empresa y posterior formular las debidas conclusiones y recomendaciones.

TÉCNICAS.

La aplicación de las diferentes técnicas como la observación directa, entrevista, encuesta, permiten conocer la empresa de cerca, así como el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, las relaciones existentes dentro de la parte administrativa y operativa y cuál es el proceso administrativo que utiliza. Es fundamental para la obtención de datos, registros, etc.

OBSERVACIÓN DIRECTA

La observación directa, permita realizar una indagación cercana para conocer la realidad actual de la empresa, cuál es su desenvolvimiento y conocer los diferentes comportamientos, características y procedimientos dentro del campo de sus actividades cotidianas.

Se realizarán visitas periódicas de acuerdo a la necesidad de nuestro trabajo de tesis, para lo cual contamos con la colaboración y predisposición de los directivos de la empresa quienes nos facilitarán el acceso a las instalaciones y

la aplicación de técnicas de recolección de información con el personal involucrado.

ENTREVISTA.

La aplicación de este instrumento técnico, permite conocer algunas facetas del Gerente de la empresa, así como el criterio mediante el cual dirige su organización, determinando cuán importante es la experiencia adquirida, pero sobre todo la necesidad de contar con un conocimiento científico a través de la ciencia.

Se formulará una entrevista dirigida al Gerente de la empresa, para obtener un diagnóstico de la política de la misma y detectar su situación actual.

ENCUESTA

Esta técnica se aplica al personal de empleados y trabajadores de la empresa, especialmente para contrastar las informaciones obtenidas y determinar ciertas afirmaciones. Además permite al investigador mantener un contacto personal con los miembros de la organización, mediante su aplicación para la obtención de las conclusiones y recomendaciones.

Se encuestara a todos y cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa para obtener información sobre los posibles problemas existentes en la empresa y la manera en que afecta el desenvolvimiento de sus actividades

POBLACIÓN

Se trabajará con el total de empleados y trabajadores con que cuenta la empresa, es decir con un total de 42 personas encuestadas

Anexo 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UED)
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA NECUSOFT CIA
LTDA (NETTPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Estimado amigo con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

CUESTIONARIO:

13. Estimado caballero, por favor me ayuda con su nombre completo?
.....
14. ¿Qué formación académica posee?
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()
Tercer Nivel ()
15. ¿Cuál es su cargo en la empresa NETPLUS y cuántos años lleva en este cargo?
.....
16. ¿Cuántos años de experiencia posee en cargos similares al actual?
.....
17. ¿Cómo Gerente Administrativo, hábleme sobre las expectativas con las cuales inició en esta empresa y los logros alcanzados actualmente?
.....
.....
.....
18. La empresa cuenta con misión, visión y objetivos, ¿podría hablarme de cada uno de ellos?
MISION:
.....
.....

VISIÓN:

.....

OBJETIVOS:

.....

19. ¿Al momento Netpluss cuenta con un Organigrama Organizacional? Por favor coméntenos al respecto.

.....

• **¿Qué proceso utilizan para seleccionar el personal que formará parte de la empresa NETTPLUS?**

- Un proceso de admisión y empleo ()
- Por Política ()
- Por Familiares ()
- Otros

20. La Empresa para realizar el reclutamiento del personal lo hace a través de:

- Reclutamiento Interno ()
- Reclutamiento Externo ()
- Reclutamiento Mixto ()
- Otros ()

21. Si realizan reclutamiento Interno, por favor especifique que canales de Reclutamiento Interno utilizan:

1. Concurso ()
2. Transferencias ()
3. Ascensos ()
4. Otros ()

22. Si realizan reclutamiento Externo, por favor especifique que canales de Reclutamiento Externo utilizan:

1. Anuncios de prensa escrita ()
2. Consulta de archivos de candidatos ()
3. Candidatos presentados por empleados de la empresa ()
4. Otros ()

23. ¿Para la contratación del personal, qué tipo de contrato le da la Empresa al nuevo empleado?

- Contrato de tiempo fijo ()
 Contrato eventual ()

Porque:

24. ¿Se aplica en su Empresa el periodo de prueba para el personal que ingresa?

SI () NO ()

Porque:

.....

25. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación para sus empleados?

SI () NO ()

Porque:

.....

26. ¿Valoran constantemente a los empleados? ¿De ser una respuesta positiva, indique la forma en que se aplican estas valoraciones?

SI () NO ()

Forma:

.....

27. ¿Con respecto a los accidentes de trabajo, podría comentarme si se dan con mucha frecuencia?

.....

28. ¿Considera importante que la empresa cuente con un Manual de funciones?

SI () NO ()

Porque:

29. ¿Cuáles considera usted son las razones para el éxito de su empresa?

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UED)
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA NECUSOFT
CIA LTDA (NETPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado con el tema “MANUAL DE FUNCIONES, VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “NECUSOFT CIA LTDA (NETPLUS) DE LA CIUDAD DE LOJA”, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para la cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

CUESTIONARIO:

Nombre:

Cargo:

Años de servicio:

15. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- No tiene estudios ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Tecnología ()
- Superior ()
- Postgrados – Maestrías ()

16. ¿Cuántos años tiene trabajando en esta empresa?

1 a 5 AÑOS ()

5 a 10 AÑOS ()

10 a 15 AÑOS ()

17. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa?

Servicios profesionales ()

Servicio temporal o contrato ()

Relación de dependencia ()

18. ¿Sabe a quién debe reportarle sus actividades diarias en la empresa?

SI ()

NO ()

19. A su criterio, ¿el puesto asignado a su persona actualmente, está acorde a su profesión?

SI ()

NO ()

20. ¿La remuneración que Usted recibe esta acorde al cargo que ocupa?

SI ()

NO ()

21. ¿Conoce la visión, misión y objetivos de la Empresa?

SI ()

NO ()

Describa con sus propias palabras:

MISION:.....

VISION:.....

.....

OBJETIVOS:.....

.....

22. ¿Conoce si la empresa cuenta con un Manual de funciones?

SI ()

NO ()

23. De existir el manual de funciones, ¿con qué frecuencia considera Usted que se lo debe difundir al personal de empleados y trabajadores?

- Semanalmente ()
- Mensualmente ()
- Trimestralmente ()
- Anualmente ()

24. ¿Conoce el organigrama funcional y estructural de la empresa?:

SI ()

NO ()

25. ¿Conoce si la empresa cuenta con un reglamento de Admisión y empleo?

SI ()

NO ()

26. Por medio de qué proceso o medio usted empezó a formar parte de la empresa NETPLUS?

- Recomendación de familiares ()
 - Participó en un proceso de reclutamiento y selección de personal ()
 - Recomendación de familiares ()
 - Información a través de la prensa u otro medio de comunicación ()
 - Otras.....
-

27. ¿Ha recibido capacitación por parte de la Empresa en el presente año?

SI ()

NO ()

28. ¿Conoce si la empresa cuenta con un programa de capacitación para los empleados?

SI ()

NO ()

29. ¿Considera Usted que la asignación de los sueldos en la empresa, se realiza bajo parámetros técnicos o empíricos?

Criterios técnicos ()

Criterios empíricos ()

No sabe, no conoce ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4

SOLICITUD DE EMPLEO <i>LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA SERÁ TRATADA CONFIDENCIALMENTE</i>			FOTOGRAFIA RECIENTE	
Fecha	Puesto solicitado	Sueldo mensual deseado		
DATOS PERSONALES				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre (s)
Domicilio		Colonia	C. P.	Edad
Lugar de Nacimiento		Teléfono	Fecha de Nacimiento	Nacionalidad
Vive con: <input type="checkbox"/> Sus padres <input type="checkbox"/> Su familia <input type="checkbox"/> Parientes <input type="checkbox"/> Solo		Estatura		Peso
Personas que dependen de usted _____ Hijos _____ Cónyuge _____ Padres _____ Otros		Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro (explique)_____		
DOCUMENTACION				
Reg. Fed. De Contribuyentes	Afiliación al Seguro Social No.	Cartilla Servicio Militar No.	Pasaporte No.	
¿Tienes licencia de manejo? No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>	Clase y número de licencia	Siendo extranjero que documento le permite trabajar en el país?	No. De Credencial de Elector	
Clave única de registro de población (CURP)			No. De Afore	
ESTADO DE SALUD Y HABITOS PERSONALES				
¿Cómo considera su estado de salud actual? Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>	¿Padece alguna enfermedad crónica? No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>	¿Cuál es su pasatiempo favorito?		
¿Practica Ud. Algún deporte?	¿Pertenece a algún Club Social o Deportivo?			
¿Cuál es su meta en la vida?				
DATOS FAMILIARES				
NOMBRE	VIVE	FINADO	DOMICILIO	OCUPACION
Padre				
Madre				
Esposo (a)				
Nombre y edades de los hijos				
ESCOLARIDAD				
NOMBRE DE LA ESCUELA	DOMICILIO	PERIODO	AÑOS	TITULO RECIBIDO
Primaria				
Secundaria				
Preparatoria o equivalente				
Profesional				
Comercial u otras				
Estudios que está efectuando actualmente				

Anexo 5

MODELO DE ENTREVISTA AL ASPIRANTE

FECHA	NOMBRE
	PUESTO
TEMA	COMENTARIOS
ESTUDIOS FORMALES Nivel alcanzado, por qué estudió esa carrera, desempeño como estudiante.	
HISTORIA LABORAL Empresas, puestos, funciones, salario, motivo de cambio, trayectoria, antigüedad de empleos, relaciones con sus anteriores Jefes o subordinados	
EXPERIENCIA PARA EL PUESTO Que experiencia aporta para el puesto requerido	
MOTIVACION AL PUESTO Económica, profesional, investigación	
RELACIONES INTERPERSONALES Adaptabilidad a trabajar en equipo	
PERSONALIDAD Madurez, responsabilidad, capacidad de análisis, flexibilidad, dinamismo, potencial de desarrollo, entre otros	
HABILIDAD GERENCIAL Experiencia en manejo de grupos, toma de decisiones, organización, delegación, motivación y	

desarrollo personal	
APARIENCIA EXTERIOR Aspecto físico, modales, comunicación verbal, vocabulario, expresión corporal, actitud general, etc.	

Anexo 6

EMPRESA NECUSOFT CIA. LTDA NETTPLUS		
REGISTRO DE PERSONAL		
DATOS GENERALES		
Nº de expediente: _____	Fecha de nacimiento: _____	Edad: _____
Cedula: _____	Nacionalidad: _____	Lugar de nacimiento: _____
Lugar de residencia: _____	Tipo de sangre: _____	Estado Civil: _____
Dirección actual: _____		Sexo: _____
Teléfonos: _____	Correo electrónico: _____	
DATOS DE CONTRATACION		
Ultimo grado de estudio: _____		
Área de conocimiento: _____		
Título profesional: _____		
CARGO	CONTRATACION	JORNADA
OBSERVACIONES		
Generales: _____		
Medicas: _____		
En caso de emergencia comunicarse con: _____		
Nombre: _____	Parentesco: _____	
Dirección: _____	Teléfono: _____	

Anexo 7

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de Loja, al, comparecen por una parte: la Compañía Necusoft Cía. Ltda., Legalmente representada por su Gerente, con cedula de ciudadanía No..... quien en adelante se llamará “**EL EMPLEADOR**”, y por otro, con cédula de ciudadanía No..... a quien se denominará “**EL TRABAJADOR**”, por sus propios derechos, convienen libremente y de común acuerdo celebrar el presente contrato de TRABAJO, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-Objeto del contrato: El Trabajador se obliga y compromete a prestar sus servicios lícitos y personales en la Compañía Necusoft Cía. Ltda., Ubicada en la Calle Sucre 11-25 y Azuay, en calidad de ASISTENTE/AYUDANTE/AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL en el lugar que determine la misma, y tareas que dispongan los Jefes inmediatos.

SEGUNDA.-Tiempo de duración del contrato: Este contrato es a plazo fijo se estipula un periodo de prueba, de los primeros NOVENTA DIAS, contados a partir de la fecha de vigencia, tiempo en el que cualquiera de las partes podrá dar por terminado libremente. Vencido este plazo, automáticamente se extenderá por todo el tiempo que falta para completar UN AÑO y de convenirse las partes, este contrato podrá extenderse por un AÑO MAS, convirtiéndose en un contrato a plazo fijo de dos años de conformidad con el Art. 184 inciso segundo del Código de Trabajo .

TERCERA.-Remuneración: El empleador pagará al trabajador la remuneración unificada mensual de TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO CON 00/100 DOLARES AMERICANOS, más beneficios de ley.

CUARTA.-Horario: La jornada de trabajo de contrato, será de lunes a viernes desde las 08h30 hasta 13h00; y desde las 15h00 hasta las 18h30, reservándose el derecho la Compañía NecusoftCia.Ltda, de establecer nuevos horarios según las necesidades que se presentaren en el futuro, más horas extras que se suscitaren, que serán debidamente canceladas por el Empleador.

QUINTA.-Obligación del Contratado: Es obligación del trabajador desempeñar sus funciones con el mayor esmero y cuidado, guardando reserva de los datos y procedimientos que llegaren a su conocimiento por razón de su trabajo; y guardar el respeto a sus superiores, caso contrario serán causales para dar por terminado el contrato de trabajo en concordancia con las disposiciones del Código de Trabajo.

SEXTA.-Sanciones: Las partes contratantes declaran, de modo expreso, que se someten a las leyes pertinentes por el caso de incumplimiento de las obligaciones correspondientes y demás faltas.

SÉPTIMA.-Incorporación de normas: Para todo lo que no se ha previsto en este contrato, las partes declaran incorporadas las normas del Código del

Trabajo y leyes conexas en lo que fueren aplicables, así como las normas y Reglamentos Internos de la Compañía.

Octava.-Controversias: En caso de existir controversias, las partes se someten ante los Jueces competentes de la Jurisdicción, señalando domicilio judicial la ciudad de Loja.

Los contratantes se ratifican en todo lo contenido en el presente contrato para cuyo efecto lo suscriben en tres ejemplares de igual tenor, conjuntamente con el señor Inspector Provincial del Trabajo que da fe.-

Empleador

Trabajador

Anexo 8

MANUAL DE INDUCCION

CAPITULO I

FILOSOFIA EMPRESARIAL

Art. 1. MISION.- Ofrecer soluciones eficientes de Telecomunicaciones e Informática a nuestros clientes, elevando así la productividad de su empresa e impulsando el desarrollo de la misma y el país, respaldado siempre con servicios y productos de última tecnología

Art.2 VISION.- Liderar y ser una de las mejores empresas lojanas en brindar Soluciones Integrales de Tecnología de Telecomunicaciones e Informática siempre con calidad, logrando la satisfacción total de nuestros clientes para que se conviertan en nuestros socios estratégicos

Art.3 OBJETIVO GENERAL.- Incrementar la provisión de servicio de Internet reduciendo los costos de Instalación y uso de equipos, incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones y mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Art.4 VALORES.- La cultura de la empresa NECUSOFT CIA. LTDA. "NETTPLUS" está fundamentada en 5 valores centrales que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones:

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA: Cumplimos nuestro trabajo apegados a los más altos principios morales y éticos desempeñando nuestras funciones con rectitud e integridad actuamos de manera abierta, honesta y auditable generando confianza y seguridad en todas nuestras operaciones y acciones.

INNOVACIÓN: Transformamos ideas en procesos de negocios más eficientes y diferenciadores en productos y servicios que aportan valor a nuestros clientes

CALIDEZ Y ATENCIÓN AL CLIENTE: Brindamos productos y servicios de la más alta calidad y con el distintivo de proactividad, diligencia, respeto, eficiencia y calidez.

PARTICIPACIÓN: Valoramos y tomamos en consideración, con el mayor interés y agradecimiento cualquier sugerencia o propuesta de nuestros clientes en relación a nuestros servicios.

EFICIENCIA: Empezaremos de manera permanente todas las acciones necesarias para garantizar a nuestros clientes, eficiencia bajo el compromiso de prestarles un servicio de calidad y con el respaldo de la mejor tecnología.

CAPITULO II

DIAS Y HORAS DE TRABAJO. HORAS DESTINADAS PARA LA COMIDA Y DIA DE DESCANSO SEMANAL

Art. 5.- Los horarios de trabajo serán los que en cada caso estipule la Administración en atención a lo prescrito en el Código de Trabajo, sin perjuicio de que la Empresa, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo para el sector del personal, que no tiene reguladas sus jornadas de labores en los respectivos Contratos Individuales de Trabajo.

Art.6.- Todos los trabajadores asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria, presentando mutua cooperación. Los trabajadores que por naturaleza especial o profesional deban cumplir horarios diferentes o de

tiempo parcial, se sujetaran a los sistemas de control establecidos por la empresa.

Art.7.- Si un trabajador se atrasare o faltare a sus labores sin previo aviso, el Jefe inmediato deberá poner en conocimiento a la Administración este particular, y el mismo, deberá cubrir al Trabajador en su jornada.

Art.8.- Los horarios de trabajo serán de Lunes a Sábado, iniciando las labores a las 8:00 am, con una suspensión de actividades de una hora para el almuerzo, la jornada concluirá durante las ocho horas que dictamina la ley o cuando el Trabajador concluya sus labores diarias, quedan establecidos como días de descanso obligatorio los días domingos.

Art.9.- Concluida la jornada laboral, los Trabajadores deberán abandonar el lugar de trabajo, a menos que se haya acordado cumplir jornadas suplementarias o extraordinarias por necesidades de la Empresa.

Art.10.- Durante la jornada de trabajo queda totalmente prohibido a cualquier trabajador dedicarse a otras actividades diferentes de las de su contrato Individual, o atender trabajos o asuntos particulares, sin previa autorización de su Jefe inmediato.

Art.11.- Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin que exista previa autorización de forma escrita por los funcionarios de la Empresa.

Art.12.- En el caso de que un Trabajador sobrepase las ocho horas diarias de trabajo, la Empresa reconocerá el pago de las horas excedentes, de acuerdo a la Tabla del Código de Trabajo vigente.

CAPITULO III

LUGAR, DIA, Y HORA PARA EL PAGO DE LOS SALARIOS, COMPROBANTES DE PAGO.

Art. 13.- La empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos por remuneraciones y las deducciones que correspondan de conformidad con la ley, las mismas serán canceladas por mes vencido, incluyendo todos los beneficios que determina la ley.

Art.14.- Las horas extras serán liquidadas según el registro pertinente y sustentadas con las respectivas autorizaciones escritas previstas en el Art. 31.

Art.15.- El pago de las remuneraciones se la realiza en nuestra moneda vigente en efectivo, o en cheques, o mediante depósito bancario a cuenta en alguna institución financiera, previa la autorización del Trabajador.

Art.16.- Para constancia del pago de remuneraciones y respaldo de la empresa, sin excepción, el Trabajador deberá firmar el respectivo rol de pagos o documento afín, según lo estipula el Art. 138 del Código de Trabajo.

Art.17.- Cuando el día de pago coincida con un día de asueldo o descanso semanal, el pago se realizará el día hábil inmediato anterior.

CAPITULO IV

VACACIONES ANUALES

Art. 18.- Todo trabajador tendrá derecho de gozar anualmente de vacaciones por un periodo ininterrumpido de quince días calendario, la modalidad de pago o asignación de las mismas dependerá de las políticas internas de la empresa y el requerimiento que demande el negocio.

Art.19.- La empresa se reserva la facultad de conceder o negar vacaciones anticipadas, dependiendo del caso de cada trabajador.

CAPITULO V

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 20.- Las y los trabajadores, dentro de sus lugares de trabajo, tienen prohibido ejecutar actos o expresiones que dañen la moral y la dignidad de otras personas, especialmente las que sean de contenido sexual y que sean consideradas ofensivas y no deseadas por la persona a las que van dirigidas, sean estas compañeras p compañeros de trabajo, personal a su cargo o Jefes superiores.

Art.21.- La Empresa o sus representantes, tienen prohibido ejecutar actos o expresiones que dañen la moral y la dignidad de otras personas, especialmente las que sean de contenido sexual y que sean consideradas ofensivas y no deseadas por la persona a las que van dirigidas, sean estas compañeras y compañeros de trabajo, personal a su cargo o Jefes superiores.

Art.22.- El empleador considerará como argumentos para conceder permisos o justificar faltas de sus trabajadores los siguientes:

- a. Por enfermedad comprobada mediante certificado médico, preferentemente del IESS, o de la Institución médica asistida, reservándose el derecho a la comprobación de la veracidad de la misma.
- b. Por calamidad doméstica considerando:
 - o Por fallecimiento del cónyuge, o familiares hasta el segundo grado de afinidad o consanguinidad.
 - o Accidente en los que estén inmersos los hijos o padres del Trabajador.
 - o Los hechos en los que este afectado directa o indirectamente los bienes del trabajador.
- c. Por prestación del trabajador al Servicio Militar.
- d. Por sufragio contará con cuatro horas adicionales para poder llegar a su lugar de trabajo, en caso de ser la misma fuera de su jurisdicción.

Art. 23.- La empresa se acogerá a los descansos obligatorios dispuestos por el Gobierno Nacional mediante decretos especiales y la recuperación de los mismos será, según lo dispuesto por la autoridad competente.

Art.24.- Se prohíbe al trabajador el consumo de bebidas alcohólicas o psicotrópicas en horarios de trabajo, dándose el caso el empleador está en el derecho de solicitar la prueba, si el resultado es positivo, se procederá a la terminación del contrato laboral.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN	2
Abstract.	5
c. INTRODUCCIÓN.....	8
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
e. MATERIALES Y MÉTODOS	67
f. RESULTADOS.....	72
g. DISCUSIÓN	102
h. CONCLUSIONES.....	157
i. RECOMENDACIONES.....	159
j. BIBLIOGRAFÍA	160
k. ANEXOS.....	161
ÍNDICE	188