



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**“IMPACTO DE LA CREACIÓN DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTO EN  
EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LABORATORIOS DE ANÁLISIS  
CLÍNICOS MOLINA, JUTICALPA, OLANCHO”**

**SUSTENTADO POR**

**ANNAN ROSEMARY SUAREZ CASTRO, 52011022**

**CINTYA KARINA MONTOYA IRÍAS, 52111067**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN RECURSOS  
HUMANOS**

**TEGUCIGALPA**

**HONDURAS, C.A.**

**25 ABRIL 2024**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICA  
UNITEC**

**LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**ROSALPINA RODRIGUEZ GUEVARA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTINEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADEMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**DIRECTOR ACADEMICO UNIVERSIDAD VIRTUAL**

**FREDES AURORA VASQUEZ HERNANDEZ**

**TEGUCIGALPA**

**HONDURAS C.A**

**25 ABRIL, 2024**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICA**

**UNITEC**

**INFORME DE PROYECTO DE PRACTICA**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS**

**EXIGIDOS A OPTAR AL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR:**

**KARINA VANESSA TREJO SALGADO**

**TERNA EXAMINADORA:**

**JUAN PABLO BUSTILLO**

**ENMA MORALES MOURRA**

**CLAUDIA LAGOS ANDINO**

**TEGUCIGALPA**

**HONDURAS C.A**

**25 ABRIL, 2024**

## **DERECHOS DE AUTOR**

**ANNAN ROSEMARY SUÁREZ CASTRO**

**CINTYA KARINA MONTOYA IRÍAS**

© Copyright 2024

Todos los derechos son reservados

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y  
PUBLICACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
DE UNITEC Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA  
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Nosotros, ANNAN ROSEMARY SUÁREZ CASTRO y CINTYA KARINA MONTOYA IRÍAS, de Tegucigalpa, autores del trabajo de pregrado titulado: IMPACTO DE LA CREACIÓN DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA, JUTICALPA, OLANCHO, presentado y aprobado en el mes de marzo 2024, como requisito previo para optar al título de pregrado en LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio **AUTORIZAMOS** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

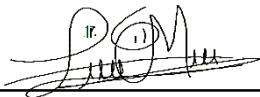
- 1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que, con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.
  
- 2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso del mismo, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en nuestra calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad

Finalmente, declaramos bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que somos autores del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original de los suscritos y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

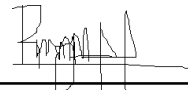
De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDEMOS de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de \_Tegucigalpa\_ a los \_26\_ días del mes de febrero\_ de \_2024\_.



**CINTYA KARINA MONTOYA IRÍAS**

**52111067**



**ANNAN ROSEMARY SUÁREZ CASTRO**

**52011022**

# INDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO.....   | 7  |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....                   | 8  |
| 1.1 Introducción.....  | 8  |
| 1.2 Antecedentes del problema.....                                   | 8  |
| 1.3 Definición del problema.....                                     | 8  |
| 1.4 Objetivos del proyecto.....                                      | 9  |
| 1.5 Justificación.....   | 10 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....                                      | 11 |
| 2.1 Análisis de la situación actual.....                             | 11 |
| 2.1.1. Antecedentes de la empresa.....                               | 11 |
| 2.1.1.1. Breve descripción histórica.....                            | 11 |
| 2.1.1.2. Productos que elabora o servicios que ofrece.....           | 11 |
| 2.1.1.3. Misión, Visión, Valores, Política de Calidad.....           | 12 |
| 2.2. Proceso actual.....   | 13 |
| 2.2.1. Descripción de los procesos relacionados con el problema..... | 13 |
| 2.3. Teoría que sustenta la investigación.....                       | 13 |
| 2.3.1. Antecedentes de estudios previos.....                         | 13 |
| 2.3.2. Hipótesis de la investigación.....                            | 16 |
| 2.3.3. Operacionalización de las variables.....                      | 17 |
| 2.4. Conceptualización.....  | 20 |
| 2.5. Instrumentos utilizados.....                                    | 22 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....                                       | 23 |
| 3.1 Metodología.....   | 23 |
| 3.1.1 Tipo y nivel de investigación.....                             | 23 |
| 3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación.....                | 23 |
| 3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....      | 24 |
| 3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos.....              | 24 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....                              | 24 |

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Método de medición aplicado .....                         | 24 |
| 4.1.1 Justificación.....                                      | 24 |
| 4.1.2 Aplicación .....  | 25 |
| 4.3 Propuesta de mejora.....                                  | 35 |
| 4.4 Implementación de los cambios.....                        | 36 |
| 4.4.1 Cronograma de aplicación.....                           | 36 |
| 4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución ..... | 37 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....               | 38 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 39 |
| ANEXOS .....  | 40 |
| Anexo 2.....  | 42 |
| Tabla 1 .....   | 54 |
| GLOSARIO.....   | 55 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación se desarrolló en Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, una empresa sólida en el país que cuenta con cuatro (4) sedes a nivel nacional, siendo una de las sedes de Juticalpa, Olancho en la cual está enfocado el proyecto, el mismo tiene como finalidad establecer el impacto de la creación de los descriptivos y perfiles de puesto ya que en el laboratorio no existen.

Se ha identificado que la empresa no tiene establecidas las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, es por esta razón que surge la necesidad de llevar a cabo este proyecto de investigación. Considerando que uno de los principales problemas que se presentan en la empresa, es la ambigüedad en las responsabilidades de los empleados, se abordará a través de un instrumento de recolección de datos que permita conocer las necesidades para poder crear los descriptores en la organización. Lo que se pretende alcanzar con la creación de los descriptivos y perfiles de puesto, es optimizar los procesos del departamento de Recursos Humanos de la empresa.

**Palabras clave: optimizar los procesos, instrumento de recolección de datos, descriptivos de puesto y perfiles de puesto.**

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Introducción**

Los cambios y transformaciones en las que se ven envueltas las organizaciones hoy en día, ha conllevado a implementar una gestión integrada de los recursos humanos que les permita adaptarse a los constantes cambios originados en el entorno y por ende a adaptar las estructuras o sistemas actuales en este tema; y de esta manera, se propicie una nueva estrategia y filosofía empresarial para enfrentar día a día los nuevos retos que traen consigo la necesidad de realizar cambios que permitan la continuidad de los negocios y la competitividad en los mercados.

Mediante este proyecto de investigación se pretende explicar el impacto que tiene la creación de descriptores y perfiles de puesto de trabajo en el área de Recursos Humanos de la empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, examinando cómo estas herramientas influyen aspectos cruciales como el reclutamiento, selección, desarrollo, retención y evaluación del desempeño de los empleados.

## **1.2 Antecedentes del problema**

En la empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, no tienen antecedentes de haber creado perfiles y descriptores de puestos, es por ello que sugiere que la creación tendrá un impacto significativo en el área de Recursos Humanos, proporcionando así una base sólida para mejorar las prácticas de gestión de personal y maximizar el rendimiento organizacional.

## **1.3 Definición del problema**

### **Impacto de la creación de descriptores y perfiles de puesto en el área de Recursos Humanos de Laboratorios de Análisis Clínicos Molina.**

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, en Juticalpa, Olancho, no cuenta con descriptores y perfiles de puestos de trabajo, afectando tanto a la empresa como a sus colaboradores, ya que los colaboradores no tienen definidas sus funciones, desconocen sus responsabilidades y la línea de mando; al momento de contratar nuevo personal, la empresa no sabe exactamente lo que busca y tampoco orientan al nuevo colaborador sobre las responsabilidades que desempeñará en su puesto de trabajo. Considerando el impacto que esto puede ocasionar sobre su rendimiento y cumplimiento de los objetivos del departamento de Recursos Humanos, se plantea las siguientes interrogantes.

Preguntas de investigación:

1. ¿Por qué en Laboratorios de Análisis Clínicos Molina hace falta un manual de descripciones y perfiles de puestos de trabajo?
2. ¿Cómo afecta a la empresa el no tener descriptores y perfiles de puesto?
3. ¿Cómo influye en los procesos de contratación no tener claridad en las funciones del puesto?

#### **1.4 Objetivos del proyecto**

##### **Objetivo general**

1. Crear descriptores y perfiles de puesto en Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, para optimizar los procesos en el área de Recursos Humanos y contribuir al éxito a largo plazo de la organización

##### **Objetivos específicos**

1. Identificar las razones por las cuales Laboratorios de Análisis Clínicos Molina no cuenta actualmente con descriptores y perfiles de puesto, para establecer una base sólida en la creación de estos instrumentos.
2. Evaluar el impacto de la falta de descriptores y perfiles de puesto en los procesos de Recursos Humanos, y prever los posibles problemas a futuro si esta situación persiste, subrayando la necesidad de implementar cambios estructurales.
3. Ilustrar los beneficios que el desarrollo e implementación de un manual de puestos de trabajo aportará al área de Recursos Humanos, destacando cómo este contribuirá al éxito y eficiencia organizacional a largo plazo

## **1.5 Justificación**

Considerando que los puestos son las estructuras básicas y pilares de una organización, éstos deben combinarse para alcanzar el propósito de la misma como un todo, siendo un lazo entre los colaboradores como empleados y la empresa, se visualiza la necesidad que todas las organizaciones posean sus procesos y funciones debidamente documentadas y disponibles para todos los colaboradores.

Este proyecto de graduación en el departamento de Recursos Humanos proporcionará y detallará información valiosa sobre la creación de descriptores y perfiles de puestos de trabajo, identificará por qué la empresa no cuenta con estas herramientas importantes, mismas que sirven de directrices para el proceso de atracción, selección, contratación, gestión del desempeño y especialmente para la valoración de los puestos y la construcción de una estructura salarial, con una evaluación sólida de los resultados el departamento de Recursos Humanos podrá realizar ajustes y mejoras en sus procesos para lograr un mayor éxito. Estas herramientas son fundamentales, porque sirven de pauta antes de iniciar la búsqueda del candidato ideal para la vacante; de esta forma, se tendrá correctamente identificadas las responsabilidades, funciones y habilidades que se requieren para la misma, así como las características y competencias que se necesitan para desempeñar el trabajo; ayudando al desarrollo organizacional, lo que resulta en un mejor rendimiento y una mayor satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Análisis de la situación actual**

#### **2.1.1. Antecedentes de la empresa**

##### **2.1.1.1. Breve descripción histórica**

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina somos una empresa comprometida, emprendedora y profesional fundada en 1947 por el Dr. Juan José Molina, Microbiólogo de profesión, con el objetivo de cubrir la demanda que tenía el cuerpo médico de contar con el apoyo de los servicios de análisis clínicos.

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina fue pionero en la introducción de diagnósticos médicos con evidencia de pruebas de laboratorio, para diagnosticar enfermedades graves en el país de alto valor añadido, que han supuesto una importante mejora en la supervivencia y calidad de vida de las personas.

Enfocados en la salud del pueblo hondureño, nos sentimos orgullosos de que nuestro trabajo en el ámbito de la salud contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas. Esta vocación de servicio a la sociedad forma parte de nuestra cultura empresarial y se ve reflejada en todas y cada una de nuestras acciones.

Hoy, ese principio fundacional se mantiene intacto: la misión de Laboratorios de Análisis Clínicos Molina es dedicada al servicio de la salud, que tiene como objetivo el procesamiento de ensayos y análisis clínicos con resultados confiables, precisos y oportunos utilizando tecnología de punta como búsqueda de la excelencia.

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, tiene su sede principal en la Ciudad de Tegucigalpa, dos sucursales en la ciudad de Juticalpa y una cuarta sucursal en el Zamorano, el proyecto se llevará a cabo en una de las sucursales de la ciudad de Juticalpa.

##### **2.1.1.2. Productos que elabora o servicios que ofrece**

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina realiza diversas pruebas y análisis de muestras biológicas, como sangre, orina, heces y fluidos corporales, con tal de ayudar a los médicos a hacer un diagnóstico preciso. Cabe destacar que las pruebas de laboratorio pueden ser muy variadas, desde exámenes de rutina para el chequeo de la salud, hasta pruebas especializadas para evaluar una enfermedad específica o monitorizar la respuesta a un tratamiento.

Los servicios que ofrece son:

- Exámenes Generales
- Hematología y Coagulación
- Química Sanguínea
- Citoquímico de Líquidos
- Inmunología
- Serología
- Microbiología
- Química en orina /Toxicología
- Parasitología/Uroanálisis

### **2.1.1.3. Misión, Visión, Valores, Política de Calidad**

#### **Misión**

Brindar excelencia en el servicio de análisis clínicos, manteniendo el firme compromiso de contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios y apoyar al cuerpo médico en su diagnóstico, al proporcionar resultados confiables, precisos, oportunos y confidenciales, a través de un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico, uso de tecnología de vanguardia y de un trato ético.

#### **Visión**

Convertirse en un referente reconocido a nivel nacional e internacional en servicios de análisis clínicos de excelencia, con procesos de innovación tecnológica, capacitación continua del recurso humano y un sistema de gestión de calidad, creando nuevas unidades de negocio, logrando así, un desarrollo económico y mayor cobertura a nivel nacional.

#### **Valores**

- ❖ Integridad
- ❖ Empatía
- ❖ Respeto
- ❖ Pertenencia
- ❖ Responsabilidad

## **Política de Calidad**

Laboratorios de Análisis Clínicos Molina se compromete a brindar a sus usuarios un servicio de calidad en análisis clínicos mediante la mejora continua a través de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos para la calidad y la competencia de laboratorios clínicos basados en la Norma OHN-ISO 15189; con tecnología e innovación, personal en constante capacitación y con compromiso ético. Asegurando a sus usuarios excelencia en el servicio, confidencialidad y confiabilidad sobre el resultado de sus análisis clínicos; apoyando al cuerpo médico con un diagnóstico oportuno, confiable y preciso, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de nuestros usuarios.

## **2.2. Proceso actual**

### **2.2.1. Descripción de los procesos relacionados con el problema.**

La empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, no cuenta con descriptores de puesto de trabajo que sirvan como guía para el reclutamiento y selección del personal, al hacer la contratación de nuevo personal se guían por recomendaciones y experiencia en el puesto que tenga el candidato.

## **2.3. Teoría que sustenta la investigación**

### **2.3.1. Antecedentes de estudios previos**

Mafiol, A., & Vilchez, B. (1997). Diseño de un manual de descripciones de puestos aplicando el modelo de competencia para el personal obrero del Instituto Nacional de Canalizaciones (I.N.C). En Chiavenato, I. (1994), Stoner, J., & Freeman, R. (1992), Mitrani, A. (1994).

La metodología utilizada fue de tipo aplicada y de carácter descriptivo, con un diseño de investigación no experimental transversal. La población estuvo representada por diecisiete (17) sujetos adscritos a la sección de balizamiento. Se empleó un cuestionario de 18 ítems desarrollado mediante una entrevista informal. La validez y confiabilidad del instrumento fueron evaluadas por cinco (05) expertos en las ciencias administrativas y metodológicas.

Este trabajo de investigación realizado por Mafiol y Vilchez (1997), brinda información acerca de las descripciones del puesto aplicando el modelo de competencias donde se estudiaron las responsabilidades y deberes del puesto, las habilidades, destrezas, conocimientos, entre otros que debe tener un ocupante para optar por un cargo determinado, debido a que estas son áreas claves

para tener un personal capacitado y especializado para enfrentar los retos que plantean los continuos cambios organizacionales.

García, R. (1998). Diseño de un manual de descripción de puesto basado en el enfoque por competencias: caso S.E.N.I.A.T. Cabimas. En Álvarez, M. (1996), Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1992), Mitrani, A., Murray, A., & Suárez, M. (1992).

La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental transaccional descriptivo. La población estuvo constituida por los trabajadores de la unidad de Cabimas del S.E.N.I.A.T., un total de once (11) personas. Se emplearon observación directa y cuestionario para la recolección de datos. La validez del instrumento fue evaluada por cuatro (4) expertos en administración y recursos humanos.

Para la elaboración de este estudio se tomó la observación directa y el cuestionario, la observación fue de tipo simple y directo, la validez del instrumento fue realizada a través del juicio de cuatro (4) expertos en el área de administración y recursos humanos. El tratamiento estadístico se realizó desarrollando un análisis cualitativo y cuantitativo de la misma, utilizando para esto el proceso de tabulación.

Los resultados de esta investigación se compaginan en buena medida con estos planteamientos, en tanto que se demostró abiertamente que los empleados del S.E.N.I.A.T. Cabimas conocen la misión de la organización y la del puesto que ocupan. En realidad, la información obtenida de los empleados de la organización fue bastante útil; facilitando así la construcción del manual de puesto, conformado por la información de cada uno de los empleados, propósito central de la investigación.

Bastidas, J., & González, L. (1998). Diseño de descripciones de perfiles de puestos. En Chiavenato, I. (1994), Sherman, J. (1994), Stoner, J. (1995).

La metodología fue descriptiva, con un diseño no experimental y una población de (64) personas. Se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, con validez evaluada por tres (3) expertos en el área administrativa y uno (1) en metodología. La confiabilidad se estimó mediante el coeficiente de estabilidad ( $r_{tt} = 0,89$ ).

La investigación desarrollada por Bastidas y González (1998), es muy importante para la investigación a realizar, ya que indica que se necesita para ocupar un cargo en una organización y que habilidades se requieren de esa persona con el propósito de organizar, formalizar y diseñar los

perfiles necesarios para ocupar un puesto determinado, ya que estos servirán de herramienta para alcanzar una mayor eficiencia en los procesos administrativos de una organización.

Arzuza, A. (1998). Diseño de un plan basado en competencias técnicas para la selección y adiestramiento del personal de atención al cliente de ENELVEN C.A.

El objetivo principal de dicho estudio fue diseñar un programa de evaluación del desempeño de los empleados y brindar oportunidades de desarrollo a los mismos.

Se enfocó principalmente en los autores Chiavenato (1995), Dessler

(1996) y Leboyer (1997), ellos ayudaron a la estructuración del marco teórico.

Se utilizó una metodología la cual se caracterizó por ser aplicada, descriptiva y de campo. La población en estudio estuvo conformada por nueve (9) empleados, tres (3) de ellos pertenecientes al nivel gerencial y los seis (6) restantes al nivel superior.

Como instrumento de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, uno de ellos conformados por quince (15) preguntas de tipo cerradas, categorizadas y abiertas; y el otro conformado por veinte (20) competencias genéricas. El análisis de los datos fue tratado mediante el programa Microsoft Excel.

Se concluyó la necesidad de establecer un sistema formal para evaluar el desempeño dentro de la empresa, así como el requerimiento de asesoría externa para el desarrollo del mismo

Leal, M. (2000). Diseño de un programa de evaluación del desempeño basado en el modelo de competencias dirigidos a los empleados de la empresa Grafipress C.A. En Chiavenato, I. (1995), Dessler, G. (1996), Leboyer, J. (1997).

El aporte de la investigación realizada Por Leal (2000), para la empresa Venezolana de servicios Portuarios C.A, oficina Maracaibo, determina que debe establecer un sistema formal para evaluar el desempeño dentro de la empresa con el propósito de mejorar el rendimiento de los empleados y brindar oportunidades de desarrollo a los mismo, de igual forma influye sobre el éxito en el trabajo y ejerce un gran impacto estructural sobre el personal, incidiendo directamente en una mayor y mejor relación entre la organización y el trabajo.

### **2.3.2. Hipótesis de la investigación**

- 1.- La empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, desconoce la importancia de contar con descriptores y perfiles de puestos de trabajo.
- 2.- La empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, no tiene definidas las responsabilidades de cada puesto de trabajo, afectando la productividad de la misma.
- 3.- La falta de descriptivos y perfiles del puesto, ocasiona que los empleados no tengan claras las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo; ya que el proceso de reclutamiento y selección se hace en base a las necesidades que la empresa tenga al momento de que haya una vacante.

### 2.3.3. Operacionalización de las variables

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES   |                                  |                 |  |   |                                  |                          |
|---|----------------------------------|-----------------|--|---|----------------------------------|--------------------------|
| Variable dependiente: descriptores y perfiles de puestos de trabajo.  |                                  |                 |  |   |                                  |                          |
| CONCEPTUALIZACIÓN   | DIMENSIONES                      | SUB-DIMENSIONES | INDICADORES  | ÍTEMS   | FUENTES                          | INSTRUMENTOS             |
| El manual de puestos y funciones es una herramienta administrativa, conocida también como manual individual o instructivo de trabajo que sirve como medio de consulta para precisar la identificación y relaciones de trabajo, junto a las funciones y responsabilidades que posee cada colaborador en la organización. | 1.-Importancia para el empleado. |                 | Por cuenta propia.   | ¿El empleado conoce qué son los descriptores y perfiles de puesto?          | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |
|   | 2.- Importancia para la empresa. |                 | -Gerencia General<br>-Área administrativa<br>-Área técnica<br>-Área de experiencia al cliente<br>-Área de distribución y Logística | ¿Cuál o cuáles departamentos conocen los descriptores y perfiles de puesto? | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**Variable dependiente:** responsabilidades de cada puesto de trabajo.

| CONCEPTUALIZACIÓN  | DIMENSIONES                      | SUB-DIMENSIONES | INDICADORES  | ÍTEMS  | FUENTES                          | INSTRUMENTOS             |
|--|----------------------------------|-----------------|--|--|----------------------------------|--------------------------|
| Responsabilidades: son los conjuntos de obligaciones que describen e identifican la razón de ser del propio trabajo. | 1.-Importancia para el empleado. |                 | Por cuenta propia.   | ¿Conoce usted las responsabilidades de su puesto de trabajo?   | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |
|  | 2.- Importancia para la empresa. |                 | -Gerencia General<br>-Área administrativa<br>-Área técnica<br>-Área de experiencia al cliente<br>-Área de distribución y Logística | ¿Cuál o cuáles departamentos conocen las responsabilidades que cada empleado debe desempeñar en su puesto y cómo afecta la productividad en el área? | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable dependiente:** los empleados tienen claras las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo.

| CONCEPTUALIZACIÓN   | DIMENSIONES                      | SUB-DIMENSIONES | INDICADORES  | ÍTEMS   | FUENTES                          | INSTRUMENTOS             |
|---|----------------------------------|-----------------|--|---|----------------------------------|--------------------------|
| Un manual de descripción de puestos de trabajo es un documento que contiene una descripción detallada de las funciones, responsabilidades, cualificaciones y aptitudes necesarias para un puesto de trabajo concreto. | 1.-Importancia para el empleado. |                 | Por cuenta propia.   | ¿Por qué el empleado desconoce las funciones de su puesto de trabajo?                                 | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |
|   | 2.- Importancia para la empresa. |                 | -Gerencia General<br>-Área administrativa<br>-Área técnica<br>-Área de experiencia al cliente<br>-Área de distribución y Logística | ¿Cuál o cuáles departamentos desconocen las funciones que cada empleado debe desempeñar en su puesto? | Departamento de Recursos Humanos | Cuestionario de encuesta |

## **2.4. Conceptualización**

### **Análisis y diseño de puestos**

#### **Relevancia del análisis de puestos en las organizaciones**

Los usos para los resultados del análisis de puestos son muchos: constituye la base para el reclutamiento y selección de personal, identificación de las necesidades de capacitación, definición de programas de capacitación, planeación de la fuerza de trabajo, evaluación de los puestos para fijar niveles salariales, proyección de equipamiento y métodos de trabajo, etcétera. Casi todas las actividades de Recursos Humanos se sustentan en la información proporcionada por el análisis de puestos. En realidad, los objetivos de la descripción y análisis de puestos son muchos, pues los puestos constituyen la base de cualquier programa de Recursos Humanos.

#### **Descripción de puestos**

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace). Es más que nada una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto, y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

#### **Los fundamentos del análisis de puestos**

**Análisis del puesto:** procedimiento para establecer las responsabilidades y las habilidades que requiere un puesto, así como el tipo de persona que se debería contratar para ocuparlo.

**Descripción del puesto:** lista de las responsabilidades de un puesto, la relación de reporte, las condiciones laborales y las responsabilidades de supervisión del mismo.

**Especificaciones del puesto:** lista de los “requisitos humanos” para un puesto, es decir, los estudios, las habilidades, la personalidad, etcétera.

La administración del talento empieza con la comprensión de cuáles puestos necesitan cubrirse, y de los rasgos humanos y las habilidades que los empleados necesitan para realizar el trabajo de

manera eficaz. El análisis del puesto es el procedimiento para determinar las responsabilidades de éstos y las características de la gente que se contratará para cubrirlos. El análisis proporciona información que se utiliza para elaborar la descripción del puesto y las especificaciones del puesto. Prácticamente toda acción relacionada con el personal (por ejemplo, entrevistar a los candidatos, y capacitar y evaluar a los trabajadores) requiere conocimiento sobre la descripción del puesto y los rasgos humanos que se necesitan para realizar bien el trabajo.

### **Pasos del análisis del puesto**

**PASO 1: DECIDIR CÓMO SE UTILIZARÁ LA INFORMACIÓN.** Algunas técnicas para recolección de datos como entrevistar al empleado, sirven para redactar descripciones de puestos. Otras técnicas, como el cuestionario para el análisis del puesto, ofrecen información cuantitativa para las descripciones de los puestos, y sirven para comparar los puestos de trabajo entre sí con fines de remuneración.

**PASO 2: REVISAR LA INFORMACIÓN BÁSICA RELEVANTE COMO ORGANIGRAMAS Y GRÁFICAS DE PROCESOS.** Es importante entender el contexto del puesto. Los organigramas muestran la división del trabajo en toda la organización y dónde se ubica el puesto dentro de la organización. Una gráfica de procesos ofrece un panorama más detallado del flujo del trabajo.

**PASO 3: SELECCIONAR PUESTOS REPRESENTATIVOS.** Seleccionar ciertos puestos para enfocarse en ellos. No se requiere analizar los puestos de 200 trabajadores, ya que con una muestra de 10 sería suficiente.

**PASO 4: ANALIZAR EL PUESTO.** En resumen, el proceso del análisis del puesto consiste en explicarle brevemente a cada trabajador el proceso del análisis del puesto y el rol que juegan quienes participan en el proceso; dedicar unos 15 minutos a entrevistar al empleado para llegar a un acuerdo sobre un resumen básico del puesto; identificar las áreas generales de responsabilidad del puesto, y después identificar de forma interactiva responsabilidades y tareas específicas dentro de cada área, utilizando alguno de los métodos para recolectar información.

**PASO 5: VERIFICAR LA INFORMACIÓN DEL ANÁLISIS DEL PUESTO CON EL EMPLEADO QUE REALIZA EL TRABAJO Y CON SU SUPERVISOR INMEDIATO.** Esto servirá para confirmar que la información (por ejemplo, las responsabilidades del puesto) es correcta y está completa, y ayudará a lograr su aceptación.

**PASO 6: PREPARAR UNA DESCRIPCIÓN Y UNA ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO.** La descripción del puesto describe las actividades y las responsabilidades del puesto, así como algunas características importantes del mismo, como las condiciones laborales. La especificación del puesto resume las cualidades, los rasgos, las habilidades y los antecedentes personales que se requieren para desempeñar el trabajo.

## **Competencias y habilidades**

### **Habilidades blandas**

Las habilidades blandas son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del individuo tales como: capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales y actitud positiva; y estudios sugieren que cada día, más empleadores están considerando estos factores en su proceso de selección.

Cabe recordar que las habilidades blandas son aquellas cualidades deseables que no se aprenden, sino que vienen innatas en cada persona.

### **Habilidades duras**

Las habilidades duras son las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y, en ocasiones, en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias, se identifican con todo el conocimiento académico curricular obtenido durante el proceso formativo formal.

## **2.5. Instrumentos utilizados**

### **El cuestionario**

Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas, que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio, con el objetivo de obtener respuestas sobre el problema. Se utiliza principalmente como instrumento en las encuestas, se aplicará para llevar a cabo el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Metodología**

Se entiende por metodología el conjunto de pautas y acciones orientadas a describir un problema. En este sentido, se parte de una hipótesis como posible explicación de un problema y se intenta hallar una ley que lo explique. Entre la hipótesis y la resolución final, se deberá seguir un camino, es decir, un método de investigación. Y el estudio de los métodos es lo que se conoce como metodología.

#### **3.1.1 Tipo y nivel de investigación**

Se utilizará el tipo y el alcance de la investigación explicativo, lo que se pretende es establecer una relación entre la causa y el efecto que está teniendo en la empresa no tener diseñados los perfiles y descriptivos de puesto, ya que nunca han existido. Este se centra en la comprensión inicial y la identificación de patrones, el análisis explicativo profundiza en por qué y cómo ciertos fenómenos ocurren. El tipo de estudio de investigación será no experimental transversal, ya que se recopilará la información en un solo momento, en un tiempo único.

#### **3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación**

En el caso de la empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, el estudio se realizará en una región geográfica, una de las sucursales ubicada en el municipio de Juticalpa, departamento de Olancho.

#### **3.1.3 Población y muestra**

El enfoque del estudio será mixto: ya que se interpretará y profundizará datos no probabilísticos. La sucursal ubicada en Juticalpa, cuenta con los siguientes puestos de trabajo: atención al cliente uno (1), área técnica tres (3), administración uno (1), logística y distribución uno (1). La población de la sucursal son seis (6) personas, como es una población pequeña se va a trabajar con la totalidad de la misma, por lo que no es necesario trabajar con una muestra.

### 3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizará la encuesta como técnica de recolección y el cuestionario como instrumento, mismo que fue diseñado en base a las necesidades de la empresa; además se harán entrevistas.

### 3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos

| Fecha            | Actividad                              | Responsable                                      | Lugar               |
|------------------|--|--|---------------------|
| 05-11 de Febrero | Elaboración del instrumento            | -Annan Suarez<br>-Cintya Montoya                 | Trabajo virtual     |
| 14-22 de febrero | Revisión y aprobación del instrumento  | -Annan Suarez<br>-Cintya Montoya<br>-Catedrática | Trabajo virtual     |
| Febrero          | Aplicación del instrumento (2 al día). | -Annan Suarez                                    | Juticalpa, Olancho. |
| Febrero          | Análisis de los resultados             |  |                     |

La herramienta que se utilizará es SPSS, ya que es muy completo y nos permite consultar datos y formular hipótesis de forma rápida, ejecutar procedimientos para aclarar las relaciones entre variables, identificar tendencias y realizar predicciones.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 4.1 Método de medición aplicado

El método utilizado fue el cuestionario, el cual se basa en las variables de investigación para los resultados que se desean obtener; se aplicaron 6 entrevistas, para conocer las razones por el laboratorio Clínico Molina no cuenta con un manual de perfiles y descriptores de puesto y como esto afecta a los diferentes procesos de la organización.

#### 4.1.1 Justificación

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, consiste en preguntas para medir una o más variables. El objetivo principal es obtener información acerca de las necesidades de orientación que tienen los empleados del área de operación de la empresa

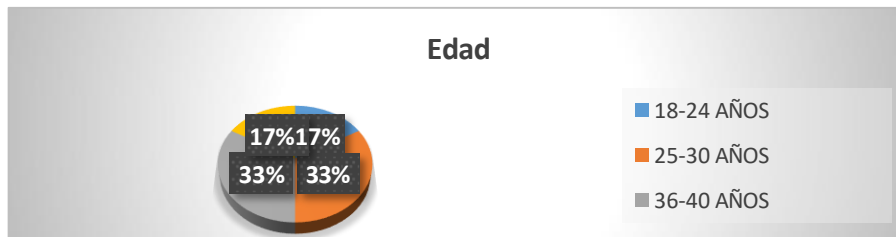
Laboratorios de Análisis Clínicos Molina. Esta información servirá para conocer las funciones que deben realizarse en cada puesto de trabajo y que los procesos en el área de Recursos Humanos tengan mayor claridad, será de gran ayuda para darles a conocer responsabilidades, obligaciones y derechos a los nuevos empleados, de esta manera se facilitará su incorporación dentro de la organización.

#### 4.1.2 Aplicación

El cuestionario fue aplicado en Laboratorios de Análisis Clínicos Molina, en los días 26 y 27 de febrero; se aplicó el instrumento a todo el personal de la sucursal ubicada en Juticalpa, Olancho. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar la explotación de datos correspondiente para el análisis de los mismos.

#### 4.2 Resultados y análisis de los resultados

##### Gráficos y análisis de resultado



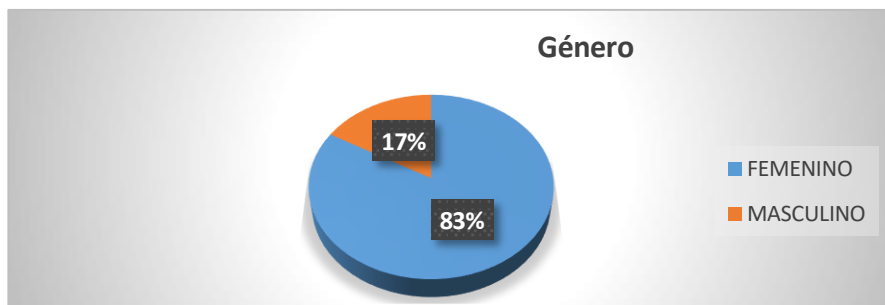
Edad

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 18-24 años   | 1          | 16.7       | 16.7              | 16.7                 |
| 25-30 años          | 2          | 33.3       | 33.3              | 50.0                 |
| 36-40 años          | 2          | 33.3       | 33.3              | 83.3                 |
| 45 años en adelante | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
| Total               | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada revela que los rangos más predominantes en edad están entre los 25 a 30 años y 36 a 40 años, es decir que las personas que trabajan en laboratorio Clínico Molina es adulto joven, que son personas socialmente activas, haciendo que sea una empresa solida debido a su atención en este factor quizás este la solides del

laboratorio en el mercado, ya que los clientes sienten confianza en el servicio que es brindado por estas personas.

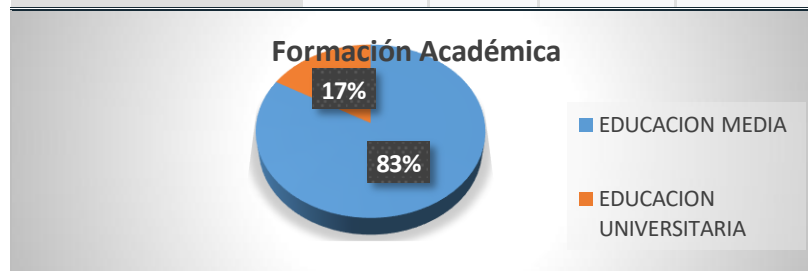
|        |           | Sexo       |            |                   |                      |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Femenino  | 5          | 83.3       | 83.3              | 83.3                 |
|        | Masculino | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total     | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



El resultado refleja que en este tipo de servicio predomina el sexo femenino, quizás siendo por los servicios que se ofrece y que la en este ámbito es este género el que en su mayoría prevalece.

**Indique su formación académica**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Educación Media         | 5          | 83.3       | 83.3              | 83.3                 |
|        | Educación Universitaria | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total                   | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

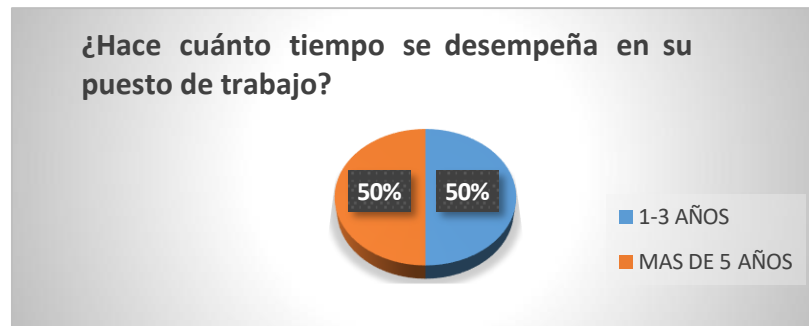


Según el análisis refleja que, en el laboratorio con sede en Juticalpa, Olancho la mayoría de las personas que laboran tiene formación técnica, es decir que los empleados aprenden de manera

empírica las diferentes funciones que realizaran. Los jefes no ven necesario que posean una carrera profesional para desempeñar las ocupaciones dentro del laboratorio.

**¿Hace cuánto tiempo se desempeña en su puesto de trabajo?**

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1-3 años      | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Mas de 5 años | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
|        | Total         | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

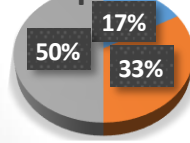


El 50% de la población encuestada tiene más de 10 años trabajando para la empresa, el 33% de 2 a 4 años es decir que el nivel de rotación es bajo, permitiendo que los empleados se desarrollen profesional en el laboratorio. De igual manera refleja que los empleados tienen estabilidad laboral y esto se corrobora ya que los rangos de edad que se encuentran los empleados lo que desean es un equilibrio laboral, ya que es una generación de adultos jóvenes.

**¿Cuántos años lleva de laborar en la empresa?**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 10 años en adelante | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | 2 a 4 años          | 2          | 33.3       | 33.3              | 83.3                 |
|        | 6 meses a 1 año     | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total               | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

### ¿Cuántos años lleva de laborar en la empresa?



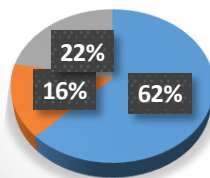
- 6 MESES A 1 AÑO
- 2 A 4 AÑOS
- 10 AÑOS EN ADELANTE

De la población encuestada el 50% llevan trabajando más de 10 años desempeñando el mismo puesto desde que ingreso a la empresa, es decir que estas personas han creado y desarrollado el puesto acorde a las necesidades que surgen en laboratorio, es decir que el laboratorio permite que sus empleados posean un balance para que se puedan desarrollar en el ámbito laboral, profesional y en su vida personal lo que ha permitido que el nivel de rotación sea bajo.

### ¿Cuál es la escolaridad mínima para desempeñar el puesto?

|                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Educación Media completa      | 4          | 66.7       | 66.7              | 66.7                 |
| Educación Superior            | 1          | 16.7       | 16.7              | 83.3                 |
| Educación Técnico profesional | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
| Total                         | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

### ¿Cuál es la escolaridad mínima para desempeñar el puesto?

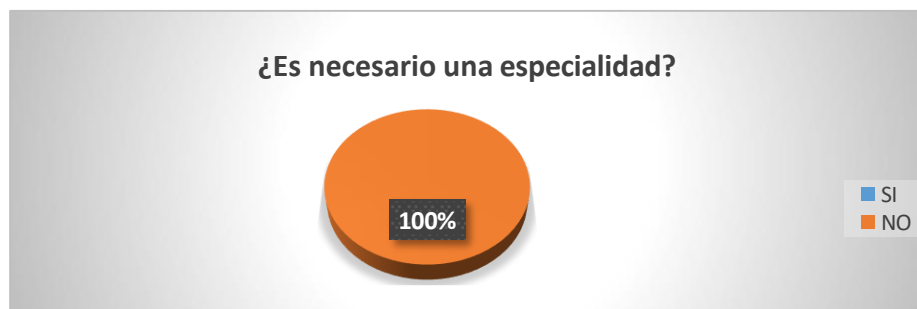


- Educación Media completa
- Educación Superior

El 62% de la población que trabaja en laboratorio Clínico Molina cree que para desempeñar el puesto la escolaridad mínima es educación media completa y esto se ve reflejado ya que la mayoría de los empleados que trabajan en esta sucursal oscila en esta escolaridad, por lo que empleados nuevos se capacita para realizar las funciones por el Jefe del laboratorio siendo el conocimiento que ellos poseen de manera experimental.

**¿Es necesario una especialidad?**

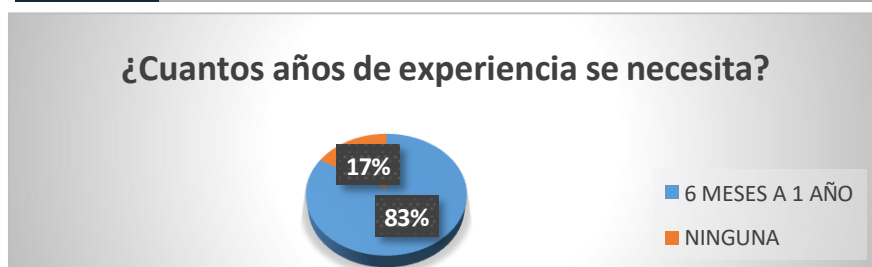
|        |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No | 6          | 100.0      | 100.0             | 100.0                |



Según la población encuesta cree que no se necesita una especialidad para desempeñar el puesto debido a que el personal tiene en su mayoría un nivel escolaridad de educación media y el aprendizaje que han recibido a través de las capacitaciones ha sido de manera empírica, es por ello que no ven necesario una especialización.

**¿Cuantos años de experiencia se necesita?**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido |                 | 1          | 16.7       | 16.7              | 16.7                 |
|        | 6 meses a 1 año | 5          | 83.3       | 83.3              | 100.0                |
|        | Total           | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

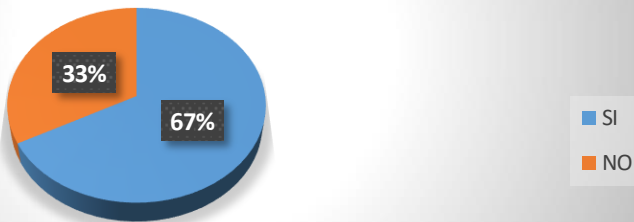


El 83% de la población cree que para desempeñar el puesto se debe de tener 6 meses a un año, porque ha sido el tiempo en lo que ellos han considerado que ha estado la curva de aprendizaje para empaparse de las funciones que les toca realizar.

**Al ingresar al puesto formo parte de un programa de inducción**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No    | 4          | 66.7       | 66.7              | 66.7                 |
|        | Si    | 2          | 33.3       | 33.3              | 100.0                |
|        | Total | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

**¿Al ingresar al puesto formó parte de un programa de inducción?**

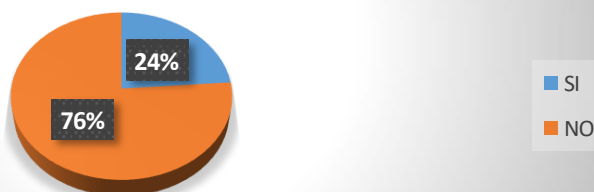


En laboratorio Clínico Molina el 67% de sus empleados no han recibido inducción al puesto en el que están trabajando, y el otro 33% aseguran que sí, confundiendo la capacitación que reciben al ingresar con inducción al puesto. Ya que en su mayoría los empleados aprenden de su compañero como realizar las funciones o poseían una experiencia previa.

**Su puesto cuenta con un manual de procedimiento**

|            |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válid<br>o | No | 5          | 83.3       | 83.3              | 83.3                 |
|            | Si | 1          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
| otal       |    | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |

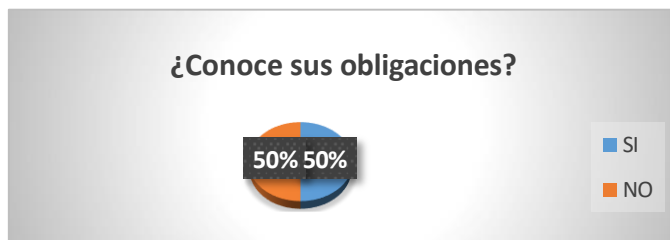
**¿Su puesto cuenta con un manual de procedimiento?**



El 76% de población encuestada no cuentan con manual de procedimientos para sus puestos, por ende, tiene que haber confusiones en el momento de desarrollar sus funciones, realizándolas de manera empírica.

**¿Conoce sus obligaciones?**

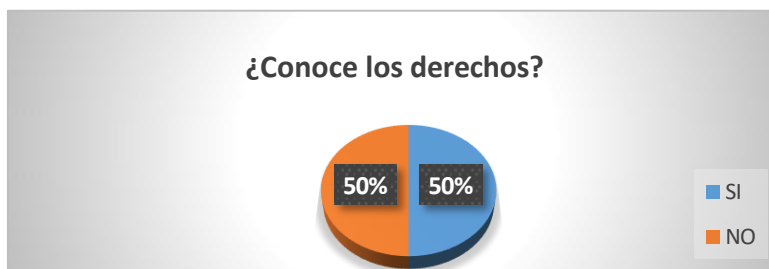
|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No    | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
| Si    | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
| Total | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



Esto solo refleja que ellos aprenden los diferentes procedimientos del jefe o de la persona más antigua que labora en la empresa, pero no existe como tal un manual donde este plasmadas las indicaciones o instrucciones para ejecutar los diferentes procesos.

**¿Conoce los derechos?**

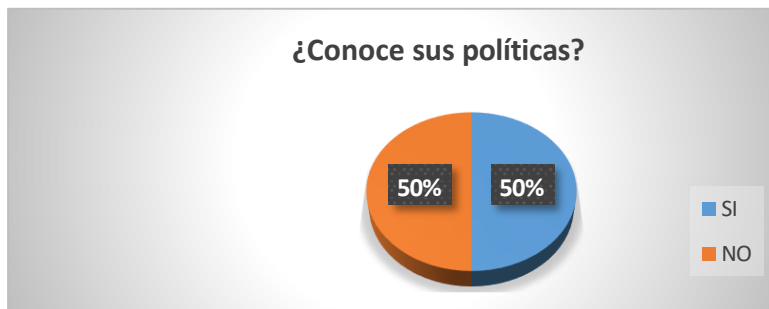
|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No    | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
| Si    | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
| Total | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



El 50% de la población conoce o no tiene clara los derechos que tiene como empleado ya que no se cuenta con un manual donde se tengan claros donde estén estipulados los diferentes derechos que poseen y que se les den a conocer en el proceso de inducción.

**¿Conoce sus políticas?**

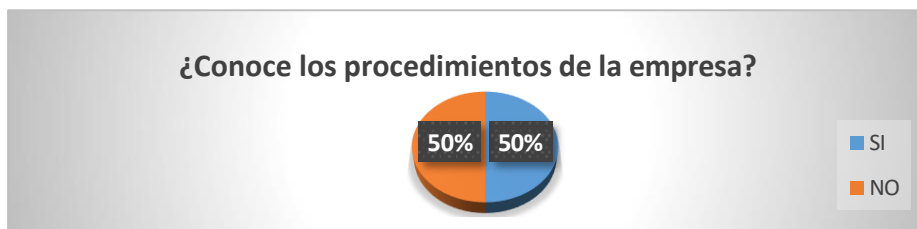
|        |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Si | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
| Total  |    | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



El análisis nos refleja que las políticas dentro de la empresa son ambiguas ya que los empleados en su 50% cree conocer las políticas, es decir no comprenden o comprendieron de manera equivocada la pregunta ya que en la empresa no tienen establecidas las mismas; si no se cuenta será complicado que los empleados las conozcan o tengan claro.

**¿Conoce los procedimientos de la empresa?**

|        |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No | 3          | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Si | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
| Total  |    | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



Solo el 50% de la población encuestada conoce los procedimientos de la empresa; al igual que los derechos, políticas y obligaciones los empleados están confundidos o no tiene claro cuáles son o creen saber de manera informal por cómo desarrollan las diferentes responsabilidades o actividades en el laboratorio

**¿A qué puesto reporta sus actividades?**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Administrador           | 1          | 16.7       | 16.7              | 16.7                 |
|        | Gerencia Administrativa | 1          | 16.7       | 16.7              | 33.3                 |
|        | Gerencia General        | 1          | 16.7       | 16.7              | 50.0                 |
|        | Jefe Inmediato          | 3          | 50.0       | 50.0              | 100.0                |
|        | Total                   | 6          | 100.0      | 100.0             |                      |



El 50% de la población encuestada desconoce cuál es el puesto al cual reportan, ya que solo conocen que tienen un jefe inmediato; es decir que los empleados solo saben que tienen que notificar sus diferentes actividades, pero no saben cuál es el nombre. Con esto se corrobora que así como no existe claridad en las funciones de igual manera no tiene claridad en la jerarquía de la organización.

Enumere las funciones que realiza en su puesto de trabajo.

Esta es una pregunta abierta por lo cual las respuestas fueron variadas, donde se detallan cada de una de ellas, ya que debido a su variedad se dejan la tabla de frecuencia.

Las respuestas más predominantes fueron:

- Tomar muestra
- Atención al cliente
- Procesamiento de la muestra
- Toma de muestra a domicilio
- Lavado de materiales.

Ver anexo, Tabla 1

### 4.3 Propuesta de mejora

#### PLAN DE MEJORA

| Descripción del proyecto/ objetivo  | Tareas   | Responsable del área | Tiempos (Inicio-fin)   | Recursos   | Financiación                                 | Seguimiento   | Responsable de seguimiento |
|---|--|----------------------|--|--|--|---|----------------------------|
| Crear el manual de puestos de trabajo, para que los empleados de Laboratorios de Análisis Clínicos Molina tengan conocimiento de sus responsabilidades, obligaciones y derechos dentro de la empresa. | <p>1.-Aplicar cuestionarios para obtener la información acerca de las funciones que cada empleado desempeña.</p> <p>2.-Crear perfiles y descripciones de puestos.</p> <p>3.-Validar la información con el jefe inmediato y el empleado.</p> <p>4.- Presentar descriptores y perfiles de puestos al Gerente General, para su aprobación.</p> <p>5.-Socializar la información.</p> | Gerente General      | <p>1.-Aplicar cuestionarios. Del 26 al 27 de febrero del 2024. (Ya realizado en este trabajo).</p> <p>2.-Crear perfiles y descriptores. Del 11 al 15 de marzo del 2024. (Ya realizado en este trabajo).</p> <p>3.-Validar información con jefe inmediato y empleado. Del 18 al 22 de marzo del 2024.</p> <p>4.- Presentar al Gerente General. 25 de marzo del 2024.</p> <p>5.- Socializar. 26 de marzo del 2024.</p> | <p>1.-Todo el personal de la sucursal Juticalpa, Olancho.</p> <p>2.-Gerente General.</p> <p>3.-Gerente Administrativo.</p> | Presupuesto asignado al área administrativa. | Se realizarán revisiones anuales de los descriptores y perfiles de puestos de trabajo, para realizar ajustes si es necesario. | Gerente Administrativo     |

#### 4.4 Implementación de los cambios

##### 4.4.1 Cronograma de aplicación

| Actividades   | Responsable                  | Febrero  | Marzo    |          |    |    |
|---|------------------------------|----------|----------|----------|----|----|
|   |                              | 26 al 27 | 11 al 15 | 18 al 22 | 25 | 26 |
| 1.-Aplicar cuestionarios para obtener la información acerca de las funciones que cada empleado desempeña. | Annan Suárez                 |          |          |          |    |    |
| 2.-Crear perfiles y descriptores de puestos.  | Annan Suárez, Cintya Montoya |          |          |          |    |    |
| 3.-Validar la información con el jefe inmediato y el empleado.  | Gerente administrativo       |          |          |          |    |    |
| 4.- Presentar descriptores y perfiles de puestos al Gerente General, para su aprobación.                  | Gerente administrativo       |          |          |          |    |    |
| 5.-Socializar la información.   | Gerente administrativo       |          |          |          |    |    |

#### 4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

| Actividades   | Detalle de cambios  | Responsable de ejecución               |
|---|---|--|
| 1.-Aplicar cuestionarios para obtener la información acerca de las funciones que cada empleado desempeña. | Una vez aprobado el cuestionario, se aplicará a cada uno de los colaboradores de la sucursal Juticalpa, Olancho, de la empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina.  | Annan Suárez                           |
| 2.-Crear formatos para perfiles y descriptores de puestos.  | Con los resultados obtenidos de la explotación de los datos, se procederá a la creación de los formatos.  | Annan Suárez, Cintya Montoya           |
| 3.-Validar la información con el jefe inmediato y el empleado.  | Cuando los formatos estén terminados, se presentarán al jefe inmediato de la sucursal Juticalpa y a los demás colaboradores, para que validen las funciones de su puesto de trabajo.  | Annan Suárez                           |
| 4.- Presentar descriptores y perfiles de puestos al Gerente General, para su aprobación.                  | Al estar validados por el jefe inmediato, se entregarán al gerente administrativo, para que sea presentado a gerencia general del laboratorio.  | Gerente administrativo                 |
| 5.-Socializar la información.   | Con los descriptores y perfiles de puestos aprobados por gerencia general, se procederá a socializar la información con los demás colaboradores, para que, a partir de la fecha, cada uno tenga conocimiento de sus responsabilidades, derechos y obligaciones que tiene en la empresa. | Gerente administrativo, Jefe inmediato |

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

1. A través de este trabajo de investigación se encontró que la empresa Laboratorios de Análisis Clínicos Molina brinda estabilidad laboral a sus empleados, los resultados de las encuestas indican que hay colaboradores con antigüedad mayor a diez años, teniendo la oportunidad de hacer carrera.
2. El trabajo que desempeñan los colaboradores no está organizado, ya que no existe el manual de puestos, como consecuencia, los empleados no tienen claras sus funciones y para la empresa se dificulta poder hacer un correcto proceso de inducción

### **Recomendaciones**

1. Implementar el plan de mejora propuesto y estar haciendo ajustes si se considera necesario, con el objetivo de mantener un adecuado manejo del talento humano y lograr un buen funcionamiento del laboratorio.
2. Supervisar que las funciones se organicen de acuerdo a las responsabilidades y habilidades que requiere cada puesto en los niveles correspondientes, de manera que no exista confusión de funciones y/o una inadecuada colocación del personal.

## BIBLIOGRAFÍA

1. *Recursos Humanos 14a edición.* (pág. 10). México: Pearson. Recuperado el 06 de febrero de 2024, de UNITEC: <https://uv.unitec.edu/Gestiondetalento humanoIREH101/lectura/S302/3/>
2. Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2011). *Desarrollo de descriptivos de puestos.* México: Pearson.
3. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* México, D.F.: MC GRAW HILL. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
4. Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano.* México: MCGraw-Hill Interamericana.
5. Decenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2016). *Implementación de descriptivos y perfiles de puesto.* México: Pearson.
6. Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos.* México: Pearson. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
7. Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2017). *Competencias y habilidades en Recursos Humanos .* México: Pearson.
8. Ortíz Solís, R. (2018). *Manual de gestión del talento: estrategias para atraer, retener e impulsar el desarrollo del capital humano.* México: Ediciones Pirámide.
9. Varela Juárez, R. A. (2018). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones.* México: Pearson. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
10. Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Empresas.* México: MCGraw-Hill Interamericana.

# ANEXOS

Anexo 1

## CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DEL PUESTO

Somos alumnas de Universidad Virtual de Unitec, estamos cursando Proyecto de Graduación; la siguiente encuesta es con fines educativos, con el objetivo de recolectar información de los procesos dentro de la empresa.

### Datos Generales

#### Edad:

-18-24 años \_\_\_\_\_

-36-40 años \_\_\_\_\_

-25-30 años \_\_\_\_\_

-45 años en adelante \_\_\_\_\_

-31-35 años \_\_\_\_\_

#### Sexo:

Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Su participación es anónima. Agradecemos mucho su colaboración.

Instrucciones: Seleccione con una X la respuesta que se ajuste a su criterio.

### 1. Indique su formación académica

Educación primaria \_\_\_\_\_

Educación media \_\_\_\_\_

Educación universitaria \_\_\_\_\_

### 2. ¿Cuántos años lleva de laborar en la empresa?

6 meses a 1 año \_\_\_\_\_

2 años a 4 años \_\_\_\_\_

5 años a 10 años \_\_\_\_\_

10 años en adelante \_\_\_\_\_

### 3. ¿Hace cuánto tiempo se desempeña en su puesto de trabajo?

1-3 años \_\_\_\_\_

3-5 años \_\_\_\_\_

más de 5 años \_\_\_\_\_

### 4. ¿Cuál es la escolaridad mínima para desempeñar el puesto?

Educación media completa \_\_\_\_\_

Educación técnico profesional \_\_\_\_\_

Educación superior \_\_\_\_\_

### 5. ¿Es necesario una especialidad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Especifique \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuántos años de experiencia se necesita?**

6 meses a 1 año \_\_\_\_\_

2 años a 3 años \_\_\_\_\_

4 años en adelante \_\_\_\_\_

**7. ¿Al ingresar al puesto formó parte de un programa de inducción?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**8. ¿Su puesto cuenta con un manual de procedimientos?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**9. ¿Conoce sus derechos?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**10. ¿Conoce sus obligaciones?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**11. ¿Conoce las políticas de la empresa?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**12. ¿Conoce los procedimientos de la empresa?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**13. ¿A qué puesto reporta sus actividades?**

---

**14. Enumere las funciones que realiza en su jornada laboral**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### a.-Microbiólogo

#### LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA

| <b>PERFIL DEL PUESTO</b>   |  |
|----------------------------|--|
| <b>TÍTULO DEL PUESTO</b>   | Microbiólogo   |
| <b>SEXO</b>                | Indistinto   |
| <b>EDAD</b>                | Entre 25 y 35 años   |
| <b>ESTADO CIVIL</b>        | Indistinto   |
| <b>NIVEL ACADÉMICO</b>     | Doctor en microbiología con orientación en análisis clínicos   |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b> | 1 a 2 años   |
| <b>OBJETIVO</b>            | Desempeñará un papel fundamental en la supervisión y gestión de todas las actividades dentro de la empresa. Será responsable de desarrollar y aplicar estrategias microbiológicas, garantizar el cumplimiento de la normativa y aportar conocimientos técnicos en el campo de la microbiología. Su trabajo contribuirá a mantener los más altos niveles de |
| <b>FUNCIÓN</b>             | Toma y procesamiento muestras sanguíneas y líquidos corporales. Responsable de procesamiento de controles de calidad, requisición de reactivos y materiales.   |

| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>   |   |
|--|---|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>  | Microbiólogo (Jefe de Sucursal)   |
| <b>CÓDIGO:</b>   | 00-01   |
| <b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>  | Área Técnica  |
| <b>PUESTO A QUIÉN REPORTA:</b>   | Gerencia General  |
| <b>PUESTOS SUBORDINADOS:</b>   | Técnico en laboratorio clínico, administrador, flebotomista, recepcionista, encargado de distribución y logística.  |
| <b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |   |
| Como microbiólogo jefe, desempeñará un papel fundamental en la supervisión y gestión de todas las actividades dentro de la empresa. Será responsable de desarrollar y aplicar estrategias microbiológicas, garantizar el cumplimiento de la normativa y aportar conocimientos técnicos en el campo de la microbiología. Su trabajo contribuirá a mantener los más altos niveles de calidad y seguridad en los servicios de |   |
| <b>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NIVEL EDUCATIVO:</b>  | Universitario   |
| <b>PROFESIÓN:</b>  | Doctor en microbiología con orientación en análisis clínicos.   |
| <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>  | Dirección de personal, administración general, Microsoft Office.  |
| <b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA PREVIA:</b>   | 1 a 2 años  |
| <b>HABILIDADES:</b>  | Organización y planificación, manejo del tiempo y del estrés, buena comunicación verbal, conocimiento de las normas de seguridad laboral, conocimiento de principios y técnicas de supervisión de personal, manejo y uso de equipo de oficina, relaciones efectivas con compañeros de trabajo, funcionarios de la empresa y clientes. |

#### V. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

- 1.-Procesamiento de controles de calidad internos y externos.
  - 2.-Organización de proyectos con empresas nacionales.
  - 3.-Procesamiento de muestras sanguíneas y de líquidos corporales.
  - 4.-Revisión de resultados antes de ser entregados.
  - 5.-Entregar cierre de caja chica diariamente al administrador.
  - 6.-Mantener documentación precisa y actualizada de todas las actividades microbiológicas, incluidos los resultados de las pruebas, los procedimientos y reportes.
  - 7.-Garantizar el cumplimiento de los requisitos y normas reglamentarias pertinentes al laboratorio.
  - 8.-Supervisar y dirigir a todo el equipo de la sucursal, proporcionando orientación, formación y evaluación, para garantizar un rendimiento óptimo.
- Otras tareas:** cualquier otra actividad asignada por Gerencia General

#### VI. INSTRUMENTALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>HERRAMIENTAS Y MOBILIARIO:</b> | Mobiliario de oficina  |
| <b>ÚTILES:</b>                    | Formatos, papelería y útiles de oficina                        |
| <b>EQUIPO:</b>                    | Computadora, teléfono, equipos para procesamiento de muestras. |

#### VII. CONDICIONES EN QUE SE DESEMPEÑA EL CARGO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>      | Condiciones buenas. Área exclusiva.  |
| <b>RIESGOS</b>                  | Condiciones que propician riesgos de accidentes menores.                         |
| <b>ESFUERZO FÍSICO MUSCULAR</b> | Esfuerzo esporádico que no afecta la salud del trabajador.                       |
| <b>ESFUERZO VISUAL</b>          | Requiere de cierto grado de esfuerzo visual.                                     |
| <b>GRADO DE ESFUERZO MENTAL</b> | Requiere un esfuerzo mental que exige concentración intensa, control del estrés. |

## B.-Técnico en Laboratorio Clínico

### LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA

| <b>PERFIL DEL PUESTO</b>   |   |
|----------------------------|---|
| <b>TÍTULO DEL PUESTO</b>   | Técnico en Laboratorio Clínico  |
| <b>SEXO</b>                | Indistinto  |
| <b>EDAD</b>                | Entre 19 y 30 años  |
| <b>ESTADO CIVIL</b>        | Indistinto  |
| <b>NIVEL ACADÉMICO</b>     | Técnico Universitario en Laboratorio Clínico  |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b> | 6 meses a 1 año   |
| <b>OBJETIVO</b>            | El técnico se encarga de obtener muestras biológicas y realizar su debido procesamiento, además de garantizar la calidad y los protocolos establecidos durante todo el proceso. También se encargan de gestionar las existencias del material, preparar los equipos y su mantenimiento y de organizar el laboratorio. |
| <b>FUNCIÓN</b>             | Toma y procesamiento muestras sanguíneas y líquidos corporales.   |

| DESCRIPCIÓN DE PUESTO  |   |
|--|---|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>  | Técnico en Laboratorio Clínico  |
| <b>CÓDIGO:</b>   | 00-02   |
| <b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>  | Área Técnica  |
| <b>PUESTO A QUIÉN REPORTA:</b>   | Microbiólogo  |
| <b>PUESTOS SUBORDINADOS:</b>   | Ninguno   |
| <b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |   |
| El técnico en Laboratorio Clínico se encarga de obtener muestras biológicas y realizar su debido procesamiento, además de garantizar la calidad y los protocolos establecidos durante todo el proceso. También se encargan de gestionar las existencias del material, preparar los equipos y su mantenimiento y de organizar el laboratorio. |   |
| <b>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NIVEL EDUCATIVO:</b>  | Universitario   |
| <b>PROFESIÓN:</b>  | Técnico en laboratorio Clínico  |
| <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>  | Microsoft Office, atención al cliente.  |
| <b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA PREVIA:</b>   | 6 meses a 1 año   |
| <b>HABILIDADES:</b>  | Trabajo en equipo, organización y planificación, buenas relaciones interpersonales, comunicación verbal efectiva. |

**V. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

- 1.-Procesamiento de muestras sanguíneas y de líquidos corporales.
  - 2.-Revisión de resultados antes de ser entregados.
  - 3.- Lavado de material.
  - 4.- Toma de muestras dentro de la sucursal.
  - 5.-Mantener abastecido de reactivos e insumos el área de procesamiento.
- Otras tareas: cualquier otra actividad asignada por el jefe inmediato.

**VI. INSTRUMENTALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>HERRAMIENTAS Y MOBILIARIO:</b> | Mobiliario para procesamiento de muestras                      |
| <b>ÚTILES:</b>                    | Formatos, papelería y útiles de oficina                        |
| <b>EQUIPO:</b>                    | Computadora, teléfono, equipos para procesamiento de muestras. |

**VII. CONDICIONES EN QUE SE DESEMPEÑA EL CARGO**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | Condiciones buenas. Área exclusiva.   |
| <b>RIESGOS</b>                  | Condiciones que propician riesgos de accidentes menores.                          |
| <b>ESFUERZO FÍSICO MUSCULAR</b> | Esfuerzo esporádico que no afecta la salud del trabajador.                        |
| <b>ESFUERZO VISUAL</b>          | Requiere de cierto grado de esfuerzo visual.                                      |
| <b>GRADO DE ESFUERZO MENTAL</b> | Requiere un esfuerzo mental que exige concentración moderada, control del estrés. |

C.- Flebotomista

LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA

| <b>PERFIL DEL PUESTO</b>   |   |
|----------------------------|---|
| <b>TÍTULO DEL PUESTO</b>   | Flebotomista  |
| <b>SEXO</b>                | Indistinto  |
| <b>EDAD</b>                | Entre 19 y 35 años  |
| <b>ESTADO CIVIL</b>        | Indistinto  |
| <b>NIVEL ACADÉMICO</b>     | Secundaria completa   |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b> | 6 meses a 1 año   |
| <b>OBJETIVO</b>            | Identificar a los pacientes mediante el documento de identidad, la historia clínica u otros medios. Extraer sangre con agujas y otros equipos. Etiquetar correctamente las muestras |
| <b>FUNCIÓN</b>             | Toma de muestras sanguíneas en la sucursal y a domicilio.   |

| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>   |   |
|--|---|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>  | Flebotomista  |
| <b>CÓDIGO:</b>   | 00-03   |
| <b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>  | Área Técnica  |
| <b>PUESTO A QUIÉN REPORTA:</b>   | Microbiólogo  |
| <b>PUESTOS SUBORDINADOS:</b>   | Ninguno   |
| <b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |   |
| Identificar a los pacientes mediante el documento de identidad, la historia clínica u otros medios. Extraer sangre con agujas y otros equipos. Etiquetar correctamente las muestras y enviarlas para su análisis.  |   |
| <b>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>  |   |
| <b>NIVEL EDUCATIVO:</b>  | Secundaria completa   |
| <b>PROFESIÓN:</b>  | Bachillerato en Ciencias y Humanidades, Bachillerato en Informática, Bachillerato en Contaduría y Finanzas.       |
| <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>  | Microsoft Office, atención al cliente.  |
| <b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA PREVIA:</b>   | 6 meses a 1 año   |
| <b>HABILIDADES:</b>  | Trabajo en equipo, organización y planificación, buenas relaciones interpersonales, comunicación verbal efectiva. |
| <b>V. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>   |   |
| 1.- Toma de muestras en la sucursal y a domicilio.<br>2.-Mantener área de trabajo limpia y abastecida.<br>3.- Descarte de jeringas al llenarse el recipiente.<br>4.- Solicitar insumos una vez a la semana.<br><b>Otras tareas:</b> cualquier otra actividad asignada por el jefe inmediato. |   |
| <b>VI. INSTRUMENTALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO</b>   |   |
| <b>HERRAMIENTAS Y MOBILIARIO:</b>  | Mobiliario y herramientas para tomas de muestra   |
| <b>ÚTILES:</b>   | Formatos, papelería y útiles de oficina   |
| <b>EQUIPO:</b>   | Computadora, teléfono.  |
| <b>VII. CONDICIONES EN QUE SE DESEMPEÑA EL CARGO</b>   |   |
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>   | Condiciones buenas. Área exclusiva.   |
| <b>RIESGOS</b>   | Condiciones que propician riesgos de accidentes menores.  |
| <b>ESFUERZO FÍSICO MUSCULAR</b>  | Esfuerzo esporádico que no afecta la salud del trabajador.  |
| <b>ESFUERZO VISUAL</b>   | Requiere de cierto grado de esfuerzo visual.  |
| <b>GRADO DE ESFUERZO MENTAL</b>  | Requiere un esfuerzo mental que exige concentración moderada, control del estrés.                                 |

## D.- Recepcionista

### LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA

| <b>PERFIL DEL PUESTO</b>   |   |
|----------------------------|---|
| <b>TÍTULO DEL PUESTO</b>   | Recepcionista   |
| <b>SEXO</b>                | Femenino  |
| <b>EDAD</b>                | Entre 25 y 35 años  |
| <b>ESTADO CIVIL</b>        | Indistinto  |
| <b>NIVEL ACADÉMICO</b>     | Secundaria completa   |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b> | 6 meses en puestos de atención al cliente.  |
| <b>OBJETIVO</b>            | Brindar atención a los pacientes, enviándolos al área correspondiente. Captar las llamadas telefónicas de manera adecuada y oportuna.                                       |
| <b>FUNCIÓN</b>             | Atender de manera oportuna y eficiente a los clientes del laboratorio ya sea personalmente o por llamadas telefónicas, manteniendo altos estándares de servicio al cliente. |

| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>  |  |
|---|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL PUESTO</b>   |  |
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>   | Recepcionista                                  |
| <b>CÓDIGO:</b>  | 00-05  |
| <b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>   | Atención al cliente                            |
| <b>PUESTO A QUIÉN REPORTA:</b>  | Jefe inmediato                                 |
| <b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>  |  |
| Brindar atención a los pacientes, enviándolos al área correspondiente. Captar las llamadas telefónicas de manera adecuada y oportuna.   |  |
| <b>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>   |  |
| <b>NIVEL EDUCATIVO:</b>   | Secundaria completa                            |
| <b>PROFESIÓN:</b>   | Bachillerato en Ciencias y Humanidades,        |
| <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>   | Microsoft Office, atención al cliente.         |
| <b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA PREVIA:</b>  | 6 meses  |
| <b>V. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Actualizar el registro informatizado de pacientes con los datos personales correctos.</li> <li>2.-Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono, proporcionando la información básica solicitada por el usuario.</li> <li>3.-Realizar tareas administrativas como el procesamiento de textos, clasificación de las muestras médicas, adquisición de material de oficina.</li> <li>4.-Mantener la confidencialidad de la información de los pacientes.</li> <li>5.-Recibir y entregar correspondencia, documentos e información siguiendo las políticas y procedimientos establecidos para este fin.</li> <li>6.-Velar por el orden y buena apariencia de la recepción de la empresa.</li> <li>7.-Llevar control de la facturación</li> <li>8.-Realizar reporte de caja</li> <li>9.-Realizar otras funciones según sea requerido</li> </ol> |  |
| <b>VI. INSTRUMENTALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO</b>  |  |
| <b>HERRAMIENTAS Y MOBILIARIO:</b>   | Mobiliario de oficina                          |
| <b>ÚTILES:</b>  | Formatos, papelería y útiles de oficina        |
| <b>EQUIPO:</b>  | Computadora                                    |
| <b>VII. CONDICIONES EN QUE SE DESEMPEÑA EL CARGO</b>  |  |
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>  | Condiciones buenas. Área exclusiva.            |
| <b>RIESGOS</b>  | Condiciones que propician riesgos de           |
| <b>ESFUERZO FÍSICO MUSCULAR</b>   | Esfuerzo esporádico que no afecta la salud del |
| <b>ESFUERZO VISUAL</b>  | Requiere de cierto grado de esfuerzo visual.   |
| <b>GRADO DE ESFUERZO MENTAL</b>   | Requiere un esfuerzo mental que exige          |

**D.- Encargado de Logística y Distribución**

**LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS MOLINA**

| <b>PERFIL DEL PUESTO</b>   |   |
|----------------------------|---|
| <b>TÍTULO DEL PUESTO</b>   | Encargado de Logística y Distribución   |
| <b>SEXO</b>                | Masculino   |
| <b>EDAD</b>                | Entre 20 y 35 años  |
| <b>ESTADO CIVIL</b>        | Indistinto  |
| <b>NIVEL ACADÉMICO</b>     | Secundaria completa   |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b> | 6 meses en puestos similares  |
| <b>OBJETIVO</b>            | Es el encargado de gestionar de manera integral los procesos de distribución, por lo que su rendimiento impacta de manera decisiva en los resultados empresariales. |
| <b>FUNCIÓN</b>             | Distribución de suministros para las sucursales del laboratorio, traslado de muestras biológicas entre las sedes, entrega de resultados a domicilio.                |

| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>   |  |
|--|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL PUESTO</b>  |  |
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>  | Encargado de Logística y Distribución                      |
| <b>CÓDIGO:</b>   | 00-06  |
| <b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>  | Logística y Distribución                                   |
| <b>PUESTO A QUIÉN REPORTA:</b>   | Jefe inmediato   |
| <b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |  |
| Es el encargado de gestionar de manera integral los procesos de distribución, por lo que su rendimiento impacta de manera decisiva en los resultados empresariales.  |  |
| <b>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>  |  |
| <b>NIVEL EDUCATIVO:</b>  | Secundaria completa  |
| <b>PROFESIÓN:</b>  | Bachillerato en Ciencias y Humanidades, Bachillerato en    |
| <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>  | Microsoft Office, atención al cliente.                     |
| <b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA PREVIA:</b>   | 6 meses  |
| <b>V. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>   |  |
| 1.-Realizar las actividades de limpieza de las áreas técnicas que tengan contacto con muestras para mantenerlas libres de polvo.<br>2.-Realizar entregas a domicilios.<br>3.-Verificación y control de insumos básicos del laboratorio.<br>4.-Brindar soporte técnico a la maquinaria del laboratorio.<br>5.-Realizar cualquier otra actividad asignada por su jefe inmediato. |  |
| <b>VI. INSTRUMENTALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO</b>   |  |
| <b>HERRAMIENTAS Y MOBILIARIO:</b>  | Mobiliario de oficina                                      |
| <b>ÚTILES:</b>   | Formatos, papelería y útiles de oficina                    |
| <b>EQUIPO:</b>   | Computadora  |
| <b>VII. CONDICIONES EN QUE SE DESEMPEÑA EL CARGO</b>   |  |
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>   | Condiciones buenas. Área exclusiva.                        |
| <b>RIESGOS</b>   | Condiciones que propician riesgos de accidentes menores.   |
| <b>ESFUERZO FÍSICO MUSCULAR</b>  | Esfuerzo esporádico que no afecta la salud del trabajador. |
| <b>ESFUERZO VISUAL</b>   | Requiere de cierto grado de esfuerzo visual.               |
| <b>GRADO DE ESFUERZO MENTAL</b>  | Requiere un esfuerzo mental que exige concentración        |

**Tabla 1**

|  | Enumere las funciones que realiza en su jornada laboral |
|--|---|
| Tomar muestra  | 5   |
| Aseo   | 2   |
| Entregas a domicilio                                       | 1   |
| Procesamiento de muestras                                  | 3   |
| Revisión de resultados                                     | 1   |
| Atención al cliente  | 4   |
| Procesamiento de controles de calidad internos y externos. | 1   |
| Toma de muestra a domicilio                                | 3   |
| Lavado de material   | 3   |
| Abastecimiento de áreas de trabajo                         | 2   |
| Organización de proyectos a empresas nacionales            | 1   |
| Entregar cierre de caja chica                              | 1   |
| Reporte de resultados                                      | 1   |
| Inventario de insumos y reactivos                          | 2   |
| Reporte de caja  | 1   |
| Llevar libros contables                                    | 1   |
| Hacer informes mensuales ingresos y egresos                | 1   |
| Informes de gastos mensuales                               | 1   |
| Informe de cuentas por cobrar                              | 1   |
| Informe de cuentas canceladas                              | 1   |
| Almacén y gestiones del mismo                              | 1   |
| Depósitos diarios  | 1   |
| Gestionar cobros empresariales                             | 1   |
| Depósitos diarios  | 1   |
| Gestionar cobros empresariales                             | 1   |
| Envío de muestras especiales a TGU                         | 1   |

## GLOSARIO

- ✓ **Descriptores:** práctica que consiste en poner en papel por escrito, las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de trabajo.
- ✓ **Funciones:** capacidad de actuar propia de los seres vivos y de sus órganos, y de las máquinas o instrumentos.
- ✓ **Gestión de desempeño:** un sistema de gestión del desempeño monitorea el trabajo del personal en forma consistente y medible
- ✓ **Habilidades:** capacidad que un individuo tiene para hacer correctamente algo, cumplir una función y similares.
- ✓ **Inducción:** mecanismo o procedimiento lógico por el cual se lleva a alguien a tener ciertas ideas o a establecer ciertas conclusiones, sin que tenga en esto una plena certeza o convencimiento.
- ✓ **Manual de puestos:** documento que contiene las mejores prácticas de la empresa.
  
- ✓ **Optimizar:** buscar la mejor manera de realizar una actividad.
- ✓ **Perfil de puesto:** es una recopilación de los detalles de las actividades clave en ese rol y los requisitos de la persona que los lleve a cabo.
- ✓ **Responsabilidades:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- ✓ **Selección:** acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.
- ✓ **Talento humano:** actualmente, se hace referencia al término talento humano al administrar el área de recursos humanos, donde se gestiona y desarrollan las capacidades, conocimientos y destrezas de las personas dentro de una organización.