



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTO Y ESTRUCTURA  
ORGANIZACIONAL EN DYNAMIC CC.**

**SUSTENTADO POR:**

**ELISA BETSABE MARTINEZ ROMERO MARIA  
JOSE GARCIA DOMINGUEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2025**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL JAVIER**

**ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA FACULTAD DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**ACTUALIZACIÓN DE DESCRIPTORES DE PUESTO Y  
REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL EN DYNAMIC CC**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**  
**ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESORA METODOLOGICA**  
**PATRICIA VILLALTA**

**ASESOR TEMATICO**  
**JOSE MANUEL FLORES**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**MARTHA HERNANDEZ**  
**GABRIELA HUNG**  
**LISETTE CARCAMO**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2025  
María José García Domínguez  
Elisa Betsabé Romero

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN DYNAMIC CC.**

**ELISA BETSABÉ MARTÍNEZ ROMERO  
MARÍA JOSÉ GARCÍA DOMÍNGUEZ**

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo crear una propuesta de descriptores de puesto y una estructura organizacional para Dynamic CC Dynamic CC para optimizar la gestión del talento humano y mejorar la eficiencia operativa. Se identificó que la falta de descriptores formales generaba confusión en las responsabilidades. A través de un enfoque mixto, con encuestas y revisión documental en una muestra de 40 colaboradores del departamento de operaciones, se evidenció que, aunque los empleados consideran que sus funciones están representadas en los perfiles de puesto actuales, estos carecen de claridad y precisión. Además, se detectaron inconsistencias entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional, lo que afectaba la distribución de tareas y la eficiencia operativa. Como solución, se propuso una reestructuración organizacional enfocada en definir roles de manera más efectiva, mejorar la comunicación interna y optimizar la distribución de responsabilidades. Se concluye que la implementación de descriptores de puesto alineados a la estructura organizacional fortalecerá la toma de decisiones y mejorará el desempeño del talento. Se recomienda una revisión continua de los perfiles de puesto, asegurando su actualización conforme a los cambios estratégicos y operacionales, y su elaboración en colaboración con los líderes de cada área para garantizar un ajuste preciso a las necesidades organizacionales.

**Palabras claves: Descriptores de puesto, estructura organizacional, operatividad**



## **GRADUATE SCHOOL**

# **PROPOSAL FOR JOB DESCRIPTIONS AND ORGANIZATIONAL STRUCTURE IN DYNAMIC CC**

**ELISA BETSABÉ MARTÍNEZ ROMERO  
MARÍA JOSÉ GARCÍA DOMÍNGUEZ**

### **Abstract**

The purpose of this research was to create a proposal for job descriptions and an organizational structure for Dynamic CC to optimize talent management and improve operational efficiency. It was identified that the lack of formal job descriptions led to confusion regarding responsibilities. Through a mixed-method approach, including surveys and document review with a sample of 40 employees from the operations department, it was found that while employees believe their functions are reflected in the current job descriptions, these lack clarity and precision. Additionally, inconsistencies between job descriptions and the organizational structure were detected, affecting task distribution and operational efficiency. As a solution, an organizational restructuring was proposed, focusing on defining roles more effectively, improving internal communication, and optimizing the distribution of responsibilities. It is concluded that implementing job descriptions aligned with the organizational structure will strengthen decisionmaking and enhance talent performance. A continuous review of job descriptions is recommended to ensure their alignment with strategic and operational changes, as well as their development in collaboration with department leaders to ensure an accurate fit with organizational needs.

**Keywords: Job descriptors, organizational structure, operations.**

## DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado única y exclusivamente a mi madre, María Leonor Romero Reyes, esta dedicatoria no podría ser para nadie más, pues has sido el faro de amor y guía en toda mi vida. Gracias por tu amor incondicional, por cada sacrificio, por cada consejo y por cada abrazo que me ha sostenido en los momentos difíciles.

Desde el día en que nací, tu amor ha sido mi refugio y mi mayor fortaleza. Tus enseñanzas, tu ejemplo de perseverancia y tu entrega inquebrantable han dado forma a la persona que soy hoy.

Ahora que he crecido, tengo la certeza de que tu amor ha sido el pilar más firme en mi vida. Te amo con todo mi corazón y te respeto profundamente por la vida que me has brindado, llena de recuerdos inolvidables y enseñanzas valiosas.

Madre querida, esta tesis es un reflejo de tu esfuerzo y tu amor. Cada logro mío lleva tu huella, porque sin ti, nada de esto habría sido posible. Con todo mi cariño y gratitud, te dedico este trabajo, sabiendo que nuestro vínculo es inquebrantable y que el amor que compartimos es eterno

Elisa Betsabé Martínez Romero

Este proyecto está dedicado a mi familia, quienes han sido mi pilar y fuente inagotable de apoyo en cada paso de mi vida. A ellos les debo mi fortaleza y determinación, y su ejemplo ha sido la guía que me ha llevado hasta aquí.

A mi madre, mi mayor inspiración y consejera, por su amor incondicional, su sabiduría y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible.

A mi esposo, por ser mi compañero inquebrantable en este camino, por brindarme ánimo en los momentos difíciles y por recordarme siempre que soy capaz de alcanzar mis metas.

A todos los que han creído en mí, gracias por ser parte de este logro.

María José García Domínguez

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a Dios por permitirnos alcanzar esta nueva meta profesional, la cual representa un hito significativo en nuestro trayecto y nos llena de felicidad y satisfacción. Agradecemos a las autoridades de la empresa Dynamic CC.

A nuestros padres por brindar su apoyo incondicional, amor constante y ánimo continuo, los cuales nos inspiran y han sido un impulso para avanzar en cada etapa de este camino.

Queremos agradecer sinceramente a nuestros profesores, quienes han sido fundamentales en nuestro proceso de aprendizaje gracias a su valiosa enseñanza, experiencia y dedicación. Asimismo, agradecemos a nuestros asesores, Msc. José Manuel flores y Msc. Patricia Villalta, por su acompañamiento en la elaboración de este proyecto

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL: .....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	10
2.2.1 DESCRIPTORES DE PUESTOS.....	10
2.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	11
2.2.3 OPERATIVIDAD.....	11
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	12
2.3.1 BASES TEÓRICAS .....	12
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS.....	18
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR OTROS INVESTIGADORES .....	20
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	22
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	22
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA .....	22
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	25
3.1.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	27
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	30
3.2.1 ENFOQUE .....	30
3.2.2 MÉTODOS.....	30
3.2.3 ALCANCE .....	30
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3.1 POBLACIÓN .....	31
3.3.2 MUESTRA .....	31
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO.....	31

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	32
3.4.1 TÉCNICAS.....	32
3.4.2 INSTRUMENTOS .....	33
3.4.3 PROCEDIMIENTOS .....	35
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	36
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	38
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS .....	39
4.2.1 RESULTADOS ENCUESTA DESCRIPTORES DE PUESTO ACTUALES .....	39
4.2.2 RESULTADOS CUESTIONARIO DESCRIPTORES DE PUESTO.....	49
4.2.3 RESULTADOS DE LA MATRIZ DE ANALISIS DOCUMENTAL .....	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
5.1 CONCLUSIONES .....	53
5.2 RECOMENDACIONES.....	55
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	
6.1 PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTO Y ESTRUCTURA .....	57
ORGANIZACIONAL EN DYNAMIC CC.....	57
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	57
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	58
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO .....	58
6.4.1 DESCRIPCIÓN.....	58
6.4.2 DESARROLLO.....	60
6.4.2.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	61
6.4.2.2 MANUALES DE DESCRIPTORES DE PUESTOS .....	62
6.4.2.3 PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	63
6.5 MEDIDAS DE CONTROL .....	106
6.5.1 COMO USAR EL MANUAL.....	106
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO .....	108
6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	111
ANEXOS .....	116
Anexo 1 Cuestionario de descriptor de puesto .....	116
Anexo 2 Encuesta descriptores de Puesto.....	117
Anexo 3 Formato de descriptores de puesto .....	118
Anexo 4 Matriz de Análisis Documental .....	120
Anexo 5 Carta de Autorización de la Empresa .....	141
Anexo 6 Carta de Compromiso para asesoría temática .....	144

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Posición de puesto en el organigrama .....	17
Figura 2. Esquema de Variable de Estudio .....	25
Figura 3 Pregunta 1 ¿Consideras que el descriptor de puesto refleja con precisión las responsabilidades del puesto? .....	37
Figura 4 Pregunta 2 ¿El descriptor de puesto proporciona suficiente información sobre las tareas diarias? .....	38
Figura 5 Pregunta 3 ¿El descriptor de puesto es claro y fácil de entender? .....	39
Figura 6 Pregunta 4 ¿Crees que el descriptor de puesto es útil para la evaluación del desempeño laboral? .....	40
Figura 7 Pregunta 5 ¿El descriptor de puesto está alineado con las expectativas de tu rol en la empresa? .....	41
Figura 8 Pregunta 6 ¿El descriptor de puesto incluye las habilidades necesarias para el puesto? .....	41
Figura 9 Pregunta 7 ¿Consideras que el descriptor de puesto es adecuado para identificar oportunidades de desarrollo profesional? .....	42
Figura 10 Pregunta 8 ¿El descriptor de puesto es suficientemente detallado para identificar las competencias requeridas? .....	43
Figura 11 Pregunta 9 ¿Te parece que el descriptor de puesto está actualizado con las necesidades actuales del puesto?.....	44
Figura 12 Pregunta 10 ¿Crees que el descriptor de puesto contribuye a mejorar la satisfacción laboral en tu equipo? .....	45
Figura 13 Pregunta 11 ¿Considera que el descriptor de puesto le ayuda a identificar áreas de mejora dentro de su rol? .....	46
Figura 14 Pregunta 12 ¿La distribución de responsabilidades en mi equipo es clara y equitativa? .....	47
Figura 15 Apartado 9 ¿Qué habilidades blandas (soft skills) consideras indispensables para tu rol? .....	48
Figura 16 Apartado 10 ¿Recibes retroalimentación periódica sobre tu desempeño? (Sí / No) Si la respuesta es sí, ¿con qué frecuencia? .....	49
Figura 17 ¿Consideras que la comunicación entre tu puesto y otras áreas es eficiente? .....	50
Figura 18 Estructura Organizacional .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Metodológica.....	24
Tabla 2 Operacionalización de las variables .....	27
Tabla 3 Formato de Descriptor de Puesto .....	32
Tabla 4 Análisis FODA .....	60
Tabla 5 Puestos que forman el manual. ....	60
Tabla 6 Cronograma de Implementación .....	101
Tabla 7 Presupuesto .....	102

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

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal generar una propuesta para el diseño de descriptores de puesto y la estructura organizacional de Dynamic CC para el año 2025. Este estudio se enfoca en analizar la situación actual de la empresa en términos de roles y responsabilidades del personal, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y brechas existentes, con el propósito de optimizar la eficiencia operativa y consolidar a la organización como un referente en su sector.

El Capítulo I establece el contexto del estudio, identificando la problemática en Dynamic CC relacionada con la falta de descriptores de puesto y su impacto en la organización. Se justifica la importancia del proyecto y se presentan los objetivos generales y específicos que guiarán la investigación. Además, se plantea la relevancia de proponer una estructura organizacional a través de metodologías actualizadas, asegurando una mejor comunicación interna y alineación con las necesidades estratégicas de la empresa.

En el Capítulo II, se desarrolló un marco teórico que fundamenta el estudio, abordando conceptos clave relacionados con la gestión del talento humano, el diseño organizacional y la evaluación del desempeño. Asimismo, se incluyeron teorías y metodologías relevantes para sustentar la propuesta.

El Capítulo III describe la metodología empleada, la cual combinó un enfoque mixto con el uso de encuestas y entrevistas estructuradas. Este capítulo detalla los métodos de recolección de datos y las herramientas utilizadas para analizar la información recopilada.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, incluyendo el análisis de los datos demográficos y cualitativos, identificando patrones clave que sustentan la necesidad de actualizar los descriptores de puesto y redefinir la estructura organizacional.

El Capítulo V se centra en la discusión de los resultados, vinculándolos con los objetivos específicos y la literatura revisada.

Por último, el Capítulo VI propone la aplicabilidad del plan estratégico, incluyendo medidas prácticas para su implementación, indicadores de evaluación, cronogramas y un presupuesto proyectado. Este capítulo también incluye estrategias específicas para fomentar la retención del talento humano, como la incorporación del concepto de salario emocional.

El presente informe no solo busca mejorar la estructura organizativa de Dynamic CC, sino también potenciar el compromiso, la motivación y la productividad del personal a través de un modelo organizacional eficiente y alineado con los valores y objetivos de la empresa.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Dynamic CC es una empresa de Business Process Outsourcing (BPO) ubicada en Tegucigalpa, Honduras, dedicada al reclutamiento y la adquisición de talento nacional. Fundada en 2019 por Stephen Copage, su enfoque está en conectar a compañías de servicios, como soporte técnico, interpretación médica y servicio al cliente, con los candidatos más adecuados para sus necesidades. Para ello, implementa estrategias innovadoras que garantizan procesos de selección rápidos y efectivos.

La empresa opera en diversas áreas, incluyendo Operaciones, Finanzas, Adquisición de Talento, Recursos Humanos y Administración, apoyando a sus clientes en la búsqueda de talento especializado y fomentando relaciones laborales exitosas.

El alcance de este proyecto se centra en generar una propuesta de descriptores de puesto y de estructura organizacional en Dynamic CC, aplicando metodologías actualizadas que mejor se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto implica evaluar el impacto de los formatos de solicitud de puesto con los que actualmente cuenta la empresa, mejorarlos y rediseñarlos para optimizar la comunicación interna, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidades.

Los descriptores de puesto han tomado relevancia desde mediados del siglo XX con el auge de la gestión estratégica del talento humano. A medida que las empresas han evolucionado, la necesidad de estructurar y definir con claridad las funciones y responsabilidades de cada puesto se ha vuelto esencial para mejorar la eficiencia operativa, facilitar el desarrollo profesional y asegurar una alineación con las tendencias del mercado laboral. Su misión es mejorar continuamente las soluciones que ofrecen a las marcas y a sus usuarios, buscando la experiencia perfecta para todos.

Su visión es convertirse en el socio preferido de marcas que desean conectarse con sus usuarios.

Como se menciona en la investigación “Análisis y Descripción de Puestos”, realizada por la Universidad Nacional Autónoma de México en el año 2020:

“Si no conocemos lo que el puesto pide a su ocupante, no podemos realizar un proceso de selección eficaz.” ( Universidad Nacional Autónoma de México, 2020)

Para un adecuado proceso de reclutamiento en Dynamic CC es muy importante contar con descriptores de puesto actualizados, especialmente para el departamento de adquisición de talento facilitando así la búsqueda del personal idóneo para asistir a los socios y sus necesidades.

Mismo sentimiento que describe:

Muñoz, (2019) afirma: “El Análisis, Descripción y Perfil de Puesto (ADPP) es clave para asegurar claridad en las tareas y metas, permitiendo contratar a la persona adecuada para generar

El perfil de puestos debe incluir aspectos clave como la formación académica, la experiencia laboral y las competencias técnicas, emocionales y sociales requeridas para cada rol. Mantener esta información al día permite mejorar los procesos de selección, capacitación y desarrollo, asegurando que cada colaborador cuente con las habilidades necesarias para contribuir al éxito de la organización.

La actualización de los descriptores de puesto y la reestructuración organizacional son estrategias fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y la alineación de los objetivos empresariales. Una reestructuración bien planificada permite identificar actividades que no generan valor, reducir tiempos improductivos y mejorar los niveles de supervisión.

Según London Consulting Group (2024), "una estructura organizativa eficiente facilita la ejecución de la estrategia empresarial", lo que resalta la importancia de diseñar una organización con roles claramente definidos y procesos optimizados.

En el caso de Dynamic CC, la actualización de los descriptores de puesto es crucial para mejorar la eficiencia operativa y garantizar que los procesos de adquisición de talento se alineen con las necesidades de la empresa. Contar con descriptores de puesto claros y bien definidos ayudará a identificar con precisión el perfil ideal para cada puesto, facilitando la selección del personal adecuado y, en consecuencia, la satisfacción de las necesidades de los socios.

Por otro lado, los descriptores de puesto juegan un papel crucial en la gestión del talento y en la productividad empresarial.

Como señala (Tawa, 2023), "los descriptores de cargo mejoran la transparencia, la comunicación y la eficiencia operativa", lo que permite una mejor asignación de responsabilidades dentro de la empresa. Además, una adecuada definición de funciones ayuda a alinear los objetivos individuales con la estrategia organizacional. Se enfatiza (Tawa, 2023) que "definir claramente los roles y responsabilidades ayuda a alinear los objetivos organizacionales", permitiendo una mayor sinergia entre los equipos de trabajo.

En Dynamic CC, la definición precisa de los descriptores de puesto será fundamental para mejorar la reestructuración organizacional y potenciar tanto la eficiencia como el desarrollo de los colaboradores. Estos descriptores ayudan a establecer de manera clara las funciones y responsabilidades de cada empleado, lo que reduce la confusión y mejora el rendimiento general. Además, contribuyen a una comunicación más fluida entre los equipos y departamentos, evitando esfuerzos redundantes y fomentando la colaboración. Al vincular los objetivos personales con los de la empresa, los empleados pueden ver cómo su trabajo contribuye al éxito global, lo que aumenta su compromiso. De igual manera, contar con descripciones detalladas facilita una evaluación de desempeño justa y un proceso de selección de personal más preciso, asegurando que se elijan los candidatos más adecuados para cada puesto.

## **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Dynamic CC enfrenta importantes desafíos en la gestión del talento humano, particularmente en la actualización de descriptores de puesto y la estructura organizacional. Actualmente, la empresa opera sin descriptores, lo que genera confusión en la definición de roles, responsabilidades y expectativas laborales. Esta situación dificulta la alineación de funciones con los objetivos estratégicos y afecta la distribución eficiente del trabajo, lo que puede derivar en redundancias, cargas desiguales y errores en la ejecución de tareas.

Además, la estructura organizacional no refleja las nuevas asignaciones y responsabilidades del personal, lo que impacta la claridad en la jerarquía y limita la planificación de sucesión. Un organigrama desactualizado puede generar descoordinación operativa, dificultar la toma de

decisiones y afectar la eficiencia de los procesos internos. Sin una estructura clara y actualizada, se pueden presentar confusiones sobre las líneas de reporte, reduciendo la capacidad de respuesta ante cambios y afectando la agilidad operativa de la empresa.

La ausencia de una definición clara en los puestos y la estructura organizacional también puede influir en la motivación y el desempeño del personal. Cuando los colaboradores no tienen claridad sobre sus funciones o las expectativas de la empresa, es común que experimenten frustración e inseguridad laboral. Esto puede generar desmotivación, disminución en la productividad y un ambiente laboral poco eficiente. Asimismo, la incertidumbre sobre el crecimiento dentro de la organización puede afectar la retención del talento, incrementando la rotación de empleados. La salida de personal experimentado no solo representa una pérdida de conocimiento clave, sino que también implica costos adicionales en la contratación, inducción y formación de nuevos colaboradores.

Es fundamental implementar estrategias de mejora enfocadas en la actualización de descriptores de puesto esto permitirá una mejor organización del trabajo, una distribución equitativa de tareas y una mayor eficiencia en los procesos operativos.

La reestructuración del organigrama bien definido promueve la transparencia, mejora la comunicación interna y fortalece la toma de decisiones.

Actualización de la asignación de responsabilidades: Es importante revisar y redistribuir funciones de manera estratégica, asegurando que cada colaborador desempeñe un papel acorde con sus habilidades y experiencia. Esto no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también fomentará un ambiente de trabajo más organizado y productivo.

Con estas medidas, Dynamic CC podrá fortalecer su estructura organizativa, mejorar la eficiencia interna y fomentar un equipo más alineado con los objetivos estratégicos de la empresa. Una organización bien estructurada no solo optimiza el desempeño del talento humano, sino que también incrementa la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

### **1.3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo se puede optimizar la relación entre la definición de las funciones del personal y la estructura organizacional para mejorar la gestión del talento humano?

### **1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuál es el nivel de coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de la empresa Dynamic CC?
2. ¿Cómo se deben diseñar la definición de las funciones del personal lo suficientemente claros para afectar la operatividad de la empresa?
3. ¿Cómo Dynamic CC puede definir las funciones del personal con relación a la estructura organizacional para mejorar la eficiencia operativa de la empresa?

## **1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar una propuesta de los descriptores de puestos de Dynamic CC de manera que reflejen la realidad operacional de la empresa con relación con su estructura organizacional, identificando posibles discrepancias y proponiendo mejoras para optimizar la gestión del talento humano.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1.4.2.1 Analizar la coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de la empresa Dynamic CC, identificando posibles inconsistencias o áreas de mejora que permitan alinear ambos elementos para optimizar la gestión del talento y la eficiencia organizacional.

1.4.2.2 Evaluar el impacto de los cambios en la estructura organizacional de Dynamic CC en su operatividad, analizando cómo afectan la eficiencia, la distribución de responsabilidades y el cumplimiento de metas.

1.4.2.3 Diseñar descriptores de puesto alineados con la estructura organizacional actual de Dynamic CC, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y optimizar la gestión del talento.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La actualización de los descriptores de puesto en Dynamic CC no es solo una tarea administrativa, sino una inversión estratégica en la gestión del talento y la eficiencia

organizacional. Sin información clara y actualizada, procesos clave como la selección de personal, el desarrollo profesional y la asignación de responsabilidades enfrentan limitaciones significativas.

La magnitud del estudio radica en que impacta directamente aspectos críticos como:

- Un diagnóstico detallado ayuda a comprender cómo la claridad en las funciones impacta la motivación, el compromiso y el desempeño del equipo.
- Este análisis posiciona la empresa para atraer y retener talento clave, garantizando su capacidad de competir en el mercado laboral actual.

Además, el estudio tiene un alcance amplio, ya que examina tanto la situación actual de los descriptores como las oportunidades de mejora alineadas con las mejores prácticas de recursos humanos. Implica recolectar y analizar datos de diferentes áreas de la empresa, lo que permite desarrollar un diagnóstico integral que sirva como base para diseñar estrategias sostenibles.

Al realizar esta investigación es un paso esencial para garantizar que la empresa pueda operar de manera más eficiente, retener a sus mejores talentos y prepararse para los desafíos futuros. La información obtenida será clave para tomar decisiones informadas y convertir los descriptores de puesto en una herramienta estratégica para el éxito organizacional.

Desde una perspectiva económica, tener descriptores claros y actualizados optimiza el uso de los recursos humanos y reduce costos asociados con la capacitación innecesaria y procesos de reclutamiento ineficaces. Además, mejora la satisfacción y motivación de los colaboradores al ofrecerles claridad sobre sus funciones y oportunidades de crecimiento, lo que fortalece el compromiso y la productividad.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico, es el cimiento más importante de cualquier investigación. La teoría constituye la base donde se sustentará esta investigación y permitirá la interpretación de resultados y finalmente la formulación de conclusiones. El objetivo de este capítulo es analizar estudios y conceptualizaciones relevantes, así como identificar las teorías fundamentales adquiridas en el programa de maestría que servirán de base para esta investigación. metodologías y herramientas

empleadas por otros investigadores en el desarrollo del tema, proporcionando así un marco teórico sólido que sustente el estudio.

## **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El análisis de la situación actual es fundamental para comprender las condiciones de la estructura organizacional y los descriptores de puesto dentro de Dynamic CC; este proceso implica evaluar la distribución de funciones, responsabilidades y la jerarquía organizativa existente. Actualmente, la empresa no cuenta con descriptores de puesto formalmente establecidos. En su lugar, utiliza formularios de solicitud de puesto para atraer talento. Estos formularios han sido aprobados tanto por la gerencia del departamento de operaciones, siendo esta el área donde se llevará a cabo el desarrollo de los descriptores de puesto, y contienen información clave, como las funciones y responsabilidades de cada puesto, los requisitos en cuanto a experiencia y conocimientos necesarios, entre otros datos relevantes.

En el ámbito de la gestión del talento humano, diversos autores han destacado la importancia de contar con descriptores de puesto bien definidos para optimizar el desempeño organizacional. (Chiavenato, 2009) señala que una descripción clara de los puestos permite alinear las competencias individuales con los objetivos estratégicos de la empresa, facilitando la toma de decisiones en selección, capacitación y evaluación del desempeño. Por su parte, enfatiza que los descriptores de puesto no solo estructuran las responsabilidades y expectativas laborales, sino que también mejoran la comunicación interna y reducen la rotación. En países con mercados laborales altamente competitivos, como Estados Unidos y el Reino Unido, organizaciones líderes han implementado metodologías estandarizadas para la gestión de puestos, asegurando equidad interna y cumplimiento normativo.

Diversos expertos y estudios en el campo de la gestión de recursos humanos han recomendado metodologías específicas para el levantamiento de descriptores de puestos. A continuación, se detallan algunas de estas metodologías:

En el estudio Principales métodos del análisis de puesto en una organización | Conexión ESAN (2020) se destaca el método de la entrevista como medio para conseguir información relevante sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto. Este método consiste en preguntar a los colaboradores sobre sus funciones y responsabilidades dentro de su área de trabajo.

No es necesario entrevistar a todo el personal; basta con considerar a miembros con diferentes niveles de experiencia para obtener conclusiones relevantes. También es esencial incluir a líderes, gerentes y capacitadores para comprender sus conocimientos en el área. Para la elaboración de descriptores de puesto es crucial para delimitar las funciones específicas de cada puesto y evitar duplicidad de tareas. Esto permite que los empleados tengan claridad en sus deberes, lo que mejora la productividad y el desempeño organizacional.

En el estudio mencionan la observación directa, una práctica que implica observar a los trabajadores que ocupan puestos operativos para documentar sus actividades, interacciones y condiciones laborales de esta manera se recopila información relacionada a las funciones y responsabilidades diarias al igual que las relaciones que tienen con otros puestos. Dentro de los escritos más destacados (Dessler, 2021) destaca que la observación directa ayuda a identificar actividades que pueden pasarse por alto en entrevistas o cuestionarios, capturar la forma en que realmente se desempeña el trabajo y detectar discrepancias entre lo documentado y la realidad. Es especialmente útil para puestos operativos o manuales donde las actividades pueden ser difíciles de describir verbalmente. A menudo, se complementa con entrevistas para profundizar en aspectos específicos relacionados con el trabajo.

En Honduras, el proceso de levantamiento de descriptores de puestos ha sido documentado en algunos manuales institucionales. Un ejemplo destacado es el "Manual de Descripción de Puestos" de la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE), que detalla la clasificación de puestos, está enmarcada esencialmente en tres (3) fases o instancias como ser: el análisis de la descripción de funciones, la clasificación de puestos y la valoración de puestos. Continúa mencionando que se requiere de una revisión y actualización de forma periódica, esto es determinante porque las instituciones sufren cambios en una o varias áreas de trabajo, lo que permite generar nuevos puestos o la eliminación de otros.

En el libro Administración de Recursos Humanos, (Davis, 2007) destaca la importancia del análisis de puestos como un proceso esencial para comprender y documentar las responsabilidades, habilidades y condiciones asociadas a un puesto de trabajo. Este análisis es fundamental para desarrollar descripciones precisas de los puestos, lo que a su vez facilita la gestión efectiva del personal y la planificación organizacional.

Al aplicar estas herramientas se permite mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano, asegurando que cada puesto tenga funciones bien delimitadas y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Además, sirven como una guía para el sector privado, estandarizando procesos de descripción de puestos en distintas industrias y promoviendo prácticas más equitativas en la administración del personal. El levantamiento de descriptores de puesto es crucial para optimizar la estructura organizacional y garantizar que cada cargo se desempeñe con eficacia. Este proceso facilita la identificación de las competencias y habilidades necesarias, asegurando que los empleados estén mejor preparados para cumplir con sus responsabilidades. Al proporcionar claridad sobre las expectativas de cada puesto, se promueve la alineación de objetivos individuales con los estratégicos de la organización, lo que mejora el desempeño general.

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

### **2.2.1 DESCRIPTORES DE PUESTOS**

Tiene sus primeras apariciones en la gestión organizacional y la teoría de la administración del trabajo. Desde sus inicios, los descriptores de puestos fueron utilizados como herramientas para definir las responsabilidades y competencias requeridas para cada función dentro de una organización. En la primera mitad del siglo XX, la administración científica de Frederick Taylor sentó las bases para la sistematización del trabajo, promoviendo la especialización y la descripción detallada de las funciones laborales.

A lo largo del tiempo, el concepto ha evolucionado debido a la necesidad de las organizaciones de adaptarse a entornos dinámicos y complejos. En la década de 1950, la teoría de las relaciones humanas enfatizó la importancia del bienestar del empleado, lo que llevó a un enfoque más holístico en la definición de los puestos de trabajo. Posteriormente, con la llegada del enfoque de competencias en los años 90, los descriptores de puestos comenzaron a incluir no solo las tareas y responsabilidades, sino también las habilidades, conocimientos y comportamientos requeridos para el desempeño eficaz.

Actualmente, los descriptores de puestos se entienden como documentos que detallan las responsabilidades, requisitos, habilidades y condiciones de un puesto de trabajo dentro de una organización. Su aplicación es esencial en la gestión del talento, el diseño organizacional y la evaluación del desempeño. Al contar con descriptores de puesto bien definidos y alineados, la

organización optimiza sus recursos humanos, mejora la comunicación interna y fomenta un entorno de trabajo más estructurado y eficiente (Chiavenato, 2009).

### **2.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Se origina en los estudios clásicos de la administración y la teoría de las organizaciones, particularmente en las obras de autores como Max Weber, Henri Fayol y Frederick Taylor. Se introduce el concepto de burocracia como un sistema de organización basado en jerarquía, reglas claras y especialización de funciones, mientras que Fayol y Taylor enfatizaron la división del trabajo y la eficiencia en los procesos.

A lo largo del tiempo, el concepto ha evolucionado con la incorporación de enfoques más dinámicos y flexibles. En la década de 1960, (Chandler, 1962) estableció que la estructura organizacional debe alinearse con la estrategia de la empresa, formulando la idea de que "la estructura sigue a la estrategia". Posteriormente, autores como (Mintzberg, 1979) clasificaron los diferentes tipos de estructuras organizacionales, identificando configuraciones como la estructura simple, la burocracia profesional y la adhocracia, entre otras.

En la actualidad, el concepto de estructura organizacional es entendido como el marco que define la distribución formal de roles, responsabilidades y autoridad dentro de una organización. (Robbins, 2021) la describe como la disposición de los elementos que determinan cómo se coordinan e interrelacionan las actividades de la empresa para alcanzar sus objetivos.

Actualmente, la estructura organizacional es vista como un sistema dinámico que no solo establece jerarquías, sino que también permite la adaptabilidad a entornos cambiantes, favoreciendo la colaboración y la eficiencia. Adicional a esto, permite optimizar los recursos, mejorar la productividad y garantizar que la organización se adapte a los cambios del entorno de manera ágil y eficaz.

### **2.2.3 OPERATIVIDAD**

Tiene sus raíces en la administración y la ingeniería de procesos, ya que se deriva de la necesidad de garantizar el funcionamiento eficiente de sistemas, organizaciones y actividades. Su

origen se vincula con las teorías clásicas de la administración, como el enfoque científico de Frederick Taylor, quien buscaba maximizar la eficiencia operativa mediante la estandarización de tareas y la optimización del trabajo.

Con el tiempo, el concepto ha evolucionado integrando enfoques más holísticos. Entre ellos, (Drucker, 1954) destacó la importancia de la operatividad en la gestión efectiva de empresas, enfatizando que una organización debe traducir su estrategia en acciones concretas para alcanzar sus objetivos. Posteriormente, autores como Hammer, M., & Champy, J. con su libro “Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution” introdujeron la reingeniería de procesos, subrayando que la operatividad no solo implica ejecución eficiente, sino también la capacidad de adaptación e innovación en los procesos.

Hoy en día, la operatividad se entiende como el grado en que una organización, sistema o proceso es capaz de funcionar de manera efectiva y eficiente para cumplir sus objetivos. (Robbins, 2021) la asocia con la capacidad de convertir recursos en resultados mediante una ejecución óptima. Con el avance de la digitalización, el concepto ha incorporado elementos como la automatización, la gestión de datos y la optimización continua de procesos para mejorar la competitividad.

Actualmente, la operatividad es considerada un pilar fundamental para la sostenibilidad y el éxito organizacional, ya que permite a las empresas ejecutar sus estrategias de manera efectiva, adaptarse a cambios del entorno y garantizar la calidad y eficiencia en sus operaciones.

## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

### **2.3.1 BASES TEÓRICAS**

La empresa Dynamic CC, al enfrentarse a desafíos relacionados con su estructura organizacional y la calidad de su operatividad, podría beneficiarse significativamente de la implementación de un estudio detallado de descriptores de puesto. Para respaldar esta propuesta, es fundamental considerar algunas de las principales teorías y modelos organizacionales que se alinean con los objetivos y necesidades específicas de la empresa.

1. Teoría Contingente: afirma que el diseño de la organización y la maximización de su desempeño vienen dados por el ajuste entre las variables estructurales con factores internos y vinculados al entorno. (Gerardo J., Alberto, & Aymara, 2009)
2. Modelo de Contingencia de Fiedler: Plantea que el éxito del liderazgo está determinado por el grado de ajuste entre el estilo del líder y las características de la situación. En el contexto de la descripción de puestos, este enfoque permite analizar cómo los roles pueden diseñarse para alinearse con los estilos de liderazgo predominantes en un equipo o departamento. De esta manera, se busca garantizar que el diseño de los roles facilite el logro de los objetivos organizacionales, maximizando la efectividad del liderazgo y la adaptación al entorno.
3. Teoría de la Organización: La teoría de la organización es una forma de pensar acerca de las organizaciones. La teoría de la organización es una forma de ver y analizar las organizaciones con más precisión y profundidad de lo que se podría hacer de otra manera. La forma de ver y pensar sobre las organizaciones se basa en patrones y regularidades en el diseño y comportamiento organizacional. Los académicos de las organizaciones buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a disposición del resto de nosotros. (Daft, 2011)
4. Modelo de las 7S de McKinsey: Resalta la importancia de la alineación entre los elementos clave de la organización: estrategia, estructura, sistemas, estilo, habilidades, personal y valores compartidos. Al examinar si los descriptores de puesto están en consonancia con estos elementos, se puede evaluar si los roles actuales apoyan los objetivos estratégicos y estructurales de la empresa. Esto permite identificar ajustes necesarios para asegurar una mayor coherencia interna y un desempeño organizacional más eficiente.
5. Teoría de los Roles Organizacionales: Propone que cada individuo dentro de una organización desempeña distintos roles que influyen en el comportamiento organizacional. La definición clara de los descriptores de puesto permite establecer expectativas precisas y mejorar la interacción entre los miembros de la empresa.
6. Modelo de Role Dynamics de Biddle: Propone que los roles organizacionales son dinámicos y están influenciados por las expectativas internas y externas. Al analizar las interacciones entre los roles y su evolución en función de las demandas organizacionales,

es posible identificar cómo se pueden ajustar los descriptores de puesto para reflejar mejor las necesidades cambiantes de la empresa y optimizar la coordinación entre los equipos

7. Modelo de Competencias de Spencer y Spencer: Clasifica las competencias en categorías como logro, influencia, pensamiento analítico y relaciones interpersonales, proporcionando un marco para diseñar descriptores de puesto enfocados en el desarrollo de estas habilidades clave. Al examinar si los roles actuales fomentan estas competencias, se pueden identificar oportunidades de mejora que contribuyan al crecimiento personal de los empleados y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

### 2.3.1.1 DESCRIPTORES DE PUESTO

Como enfatiza (Chiavenato, 2009), la descripción y el análisis de los puestos funcionan como mapas del trabajo dentro de la organización. Un programa bien estructurado de descripción y análisis de puestos aporta información clave para el reclutamiento y selección de personal, la identificación de necesidades de capacitación, la planificación de la fuerza laboral, la evaluación y clasificación de puestos, el establecimiento de criterios salariales y la medición del desempeño. Prácticamente todas las funciones de recursos humanos dependen de la información contenida en estos documentos.

Para la creación de descriptores de puesto eficaces, es fundamental seguir una metodología estructurada que garantice la precisión y relevancia de la información obtenida.

#### 1. Recolección de Información

El primer paso en la elaboración de un descriptor de puesto es recopilar información detallada sobre las responsabilidades, condiciones y requisitos del puesto. Esto se logra a través de distintas fuentes:

- Observación directa: Análisis de las tareas realizadas en el puesto mediante supervisión en el lugar de trabajo.
- Entrevistas estructuradas: Diálogo con los ocupantes del puesto y sus supervisores para comprender en profundidad sus funciones y expectativas.
- Cuestionarios estandarizados: Recopilación de datos a través de encuestas dirigidas a empleados y gerentes.
- Análisis documental: Revisión de manuales de procedimientos, organigramas y otras fuentes organizacionales relevantes.

#### 2. Elaboración de la Descripción del Puesto

Una vez obtenida la información, se estructura la descripción del puesto, la cual debe incluir:

- Identificación del puesto: Nombre del puesto, departamento, nivel jerárquico y supervisión.
- Propósito del puesto: Resumen de la razón de ser del puesto dentro de la organización.
- Funciones y responsabilidades: Descripción detallada de las tareas diarias, periódicas y eventuales del puesto.
- Relaciones internas y externas: Identificación de interacciones clave con otros departamentos y entidades externas.
- Condiciones de trabajo: Ambiente laboral, horarios, requerimientos físicos o tecnológicos especiales.

### 3. Definición del Perfil del Ocupante

El perfil del ocupante establece los requisitos y competencias necesarias para desempeñar el puesto con eficacia:

- Formación académica: Nivel de educación mínimo requerido.
- Experiencia previa: Años de experiencia y conocimientos específicos.
- Habilidades y competencias: Destrezas técnicas y competencias blandas necesarias.
- Actitudes y valores: Principios éticos y comportamentales esperados en el ocupante del puesto.

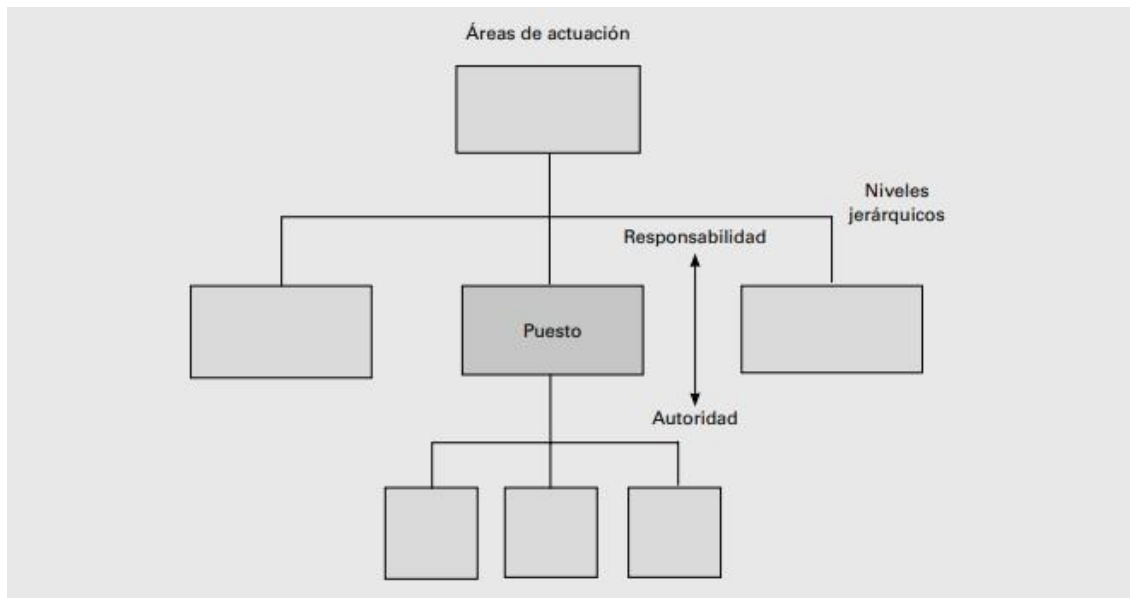
#### Aplicación de los Descriptores de Puesto

Los descriptores de puesto son herramientas fundamentales en la gestión del talento humano, ya que contribuyen a diversas funciones organizacionales:

- Reclutamiento y selección: Facilitan la definición del talento ideal y los criterios de selección para cada posición.
- Capacitación y desarrollo: Permiten diseñar programas de formación alineados con las competencias requeridas.
- Evaluación del desempeño: Establecen indicadores y objetivos de desempeño medibles para la mejora continua.
- Gestión salarial: Sirven de base para la determinación de salarios equitativos y estructuras de compensación.
- Planificación de carrera: Facilitan la creación de rutas de crecimiento y planes de sucesión dentro de la organización.

## 2.3.1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN PUESTOS

Las organizaciones requieren una estructura clara para definir responsabilidades, jerarquías y relaciones de autoridad. La estructura organizacional basada en puestos permite una distribución precisa de funciones y un control eficiente dentro de la empresa. Así como lo menciona (Chiavenato, 2009) La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación (ante quién es responsable), los subordinados (sobre quién ejerce autoridad) y el departamento o la división donde se localiza. Por tal razón, los puestos se representan en el organigrama por medio de rectángulos, cada uno con dos terminales de comunicación: la superior que lo liga con el puesto de encima y define su subordinación, y la inferior que lo liga con los puestos debajo de él y define sus subordinados. Bajo el prisma horizontal, cada puesto se sitúa con otros puestos del mismo nivel jerárquico que, en general, reciben un título equivalente (como directores, gerentes, jefes, obreros, etc.). Bajo el prisma vertical, cada puesto aparece en algún departamento, división o área de la empresa. Así se compone el organigrama de los puestos. Con este enfoque, los puestos no existen por azar. Su diseño, proyección, definición y establecimiento responde a cierta racionalidad: la búsqueda de eficiencia de la organización.



**Figura 1 Posición de puesto en el organigrama**

La figura 1 brinda una idea de la posición de un puesto en el organigrama de una compañía. Para una estructura organizacional clara y eficiente se debe tomar en cuenta los siguientes elementos Claves para una Estructura Organizacional Eficiente:

1. Definición de la Misión y Objetivos Organizacionales

Es fundamental que la estructura refleje la razón de ser de la empresa y sus objetivos estratégicos, permitiendo la asignación de funciones alineadas con el crecimiento y la eficiencia operativa.

## 2. Identificación de Áreas Clave y Procesos

Se deben analizar los procesos esenciales dentro de la organización para determinar funciones críticas y agruparlas en departamentos específicos. Cada departamento debe contar con una estructura definida, que establezca claramente los niveles jerárquicos y las relaciones de dependencia entre los puestos.

## 3. Diseño de la Jerarquía Organizacional

- La organización debe estructurar su jerarquía considerando los siguientes niveles:
- Alta dirección: Responsable de la toma de decisiones estratégicas y la visión empresarial.
- Mandos medios: Gerentes y supervisores encargados de implementar estrategias y coordinar equipos.

Operativos: Personal que ejecuta tareas esenciales para la operación diaria.

## 4. Definición de Puestos y Responsabilidades

Cada puesto dentro de la organización debe estar claramente definido con los siguientes elementos:

- Responsabilidades específicas: Se deben definir las funciones de cada cargo para evitar solapamientos y mejorar la eficiencia
- Nivel jerárquico: Es necesario ubicar cada puesto dentro de la estructura organizacional.
- Interacción interdepartamental: Se deben establecer relaciones entre áreas para optimizar la comunicación y colaboración.
- Líneas de reporte y comunicación: Se debe asegurar claridad en la cadena de mando y facilitar la toma de decisiones.

## 5. Implementación de un Organigrama Estructurado

Para reflejar la jerarquía organizacional y mejorar la gestión interna, se puede optar por uno de los siguientes organigramas:

- Funcional: Organiza los puestos según su especialización y departamento.
- Jerárquico: Representa la cadena de mando de manera clara y estructurada.
- Matricial: Permite la combinación de reportes según proyectos y funciones transversales.

## 6. Establecimiento de un Sistema de Comunicación Eficiente

Para optimizar la estructura organizacional basada en puestos, es necesario desarrollar canales formales de comunicación, garantizando la coordinación interna y la correcta transmisión de información clave.

## 7. Monitoreo y Evaluación Continua

La estructura organizacional debe revisarse periódicamente para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos. La optimización de descriptores de puesto y la reestructuración organizacional deben adaptarse a cambios internos y externos, promoviendo una mejora continua en la gestión de la empresa.

### **2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS**

Los descriptores de puestos describen las tareas, funciones y responsabilidades que se espera que el colaborador en ese puesto logre de acuerdo con un propósito del puesto de trabajo. Como se destaca en la investigación realizada por (Escoto & Flores, 2018) entre los puntos incluidos con frecuencia en una descripción de puesto están los siguientes: Tareas principales realizadas. Porcentaje de tiempo dedicado a cada tarea. - Estándares de desempeño que se deben lograr. Condiciones laborales y posibles riesgos. Número de empleados que desempeñan el trabajo a quien reportan. Las máquinas y el equipo que se utilizan en el puesto.

Un apartado a incluir en los descriptores de puesto es el organigrama, Werther & Davis (2008) define que “Es la representación gráfica de la estructura organizativa de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones, clasificación de las funciones, poder que tienen inferido”. Este elemento es de gran utilidad para comprender el aporte y relación que tiene el puesto con otros dentro de la empresa ya que, destaca no solo los puestos superiores y subordinados, sino que también incluye relaciones horizontales con otros puestos.

En el estudio “Descripción y valoración de los puestos en el departamento de efectividad y control del recurso humano de la UNAH” (Gloria Paz, 2015) utiliza un enfoque cualitativo con un método inductivo, recopilando datos sin medición numérica para interpretar los resultados. La metodología incluye:

#### 1. Entrevistas y Análisis de Contenido:

Se realizaron entrevistas a 32 colaboradores del Departamento de Efectividad y Control del Recurso Humano de la UNAH, permitiendo actualizar descripciones de puestos y detectar la necesidad de crear nuevos roles. Mediante el uso de estas herramientas se identificó que los

descriptores de puestos estaban desactualizados, causando confusión en las funciones y sobrecarga de trabajo.

## 2. Cuestionarios Estructurados:

Validado y recomendado por expertos, este instrumento ayudó a recopilar información sobre competencias, responsabilidades y objetivos de los puestos. La comparación de respuestas permitió detectar inconsistencias entre las funciones declaradas por los empleados y las documentadas en los descriptores.

## 3. Valoración de Puestos con la Metodología HAY:

Mediante la metodología HAY de análisis y cuantificación de responsabilidades se analizaron las competencias, solución de problemas y niveles de responsabilidad de cada puesto, resultando en una propuesta de reorganización del personal y en la creación de una escala salarial equitativa.

En su investigación sobre la estructura del organigrama (Condo, 2015) menciona los pasos básicos a seguir para elaborar organigramas, siendo estos: autorización y apoyo de los niveles superiores, capacitación de la información, clasificación y registro de la información, análisis de la información y finalmente el diseño del organigrama.

En el estudio "Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia" (Guillermo Murillo, 2019), se emplearon las siguientes metodologías para elaborar la propuesta de estructura organizacional:

**Análisis de casos:** Se examinaron diversos centros de investigación en Colombia para identificar características comunes y prácticas organizacionales efectivas en organizaciones intensivas en conocimiento.

**Aplicación del modelo SECI de Nonaka y Takeuchi:** Este modelo, que describe la conversión del conocimiento entre tácito y explícito a través de los procesos de Socialización, Exteriorización, Combinación e Interiorización, se utilizó para comprender cómo se gestiona y transfiere el conocimiento dentro de las organizaciones estudiadas.

Estas metodologías permitieron desarrollar una propuesta de estructura organizacional que enfatiza la flexibilidad, la colaboración interdisciplinaria y una gestión eficaz del conocimiento, aspectos clave para el éxito de las organizaciones intensivas en conocimiento.

### 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR OTROS INVESTIGADORES

Para la aplicación de las metodologías, se emplean diversos instrumentos de recopilación y análisis de información, en la investigación Descripción y Valoración de los puestos en el Departamento de efectividad y control del recurso humano de la UNAH, (Gloria Paz, 2015) destaca el uso de los siguientes:

Entrevistas: Mencionan que realizaron esta técnica mediante el dialogo mantenido en un encuentro formal, planeado, de manera que lograron transformar y sistematizar la información obtenida por este medio. Esta técnica fue un gran respaldo para recopilar los datos relevantes de su investigación.

Análisis: Es una técnica que utilizaron para hacer inferencias validad confiables sobre los datos. Analizaron los descriptores actuales para conocer a profundidad el contenido en cada de ellos. Este instrumento que permite evaluar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la estructura organizacional para definir estrategias de actualización.

Como se destaca en la investigación realizada por (Escoto & Flores, 2018) entre los ítems incluidos en una descripción de puesto están los siguientes:

- Nombre del cargo y ubicación en la estructura organizacional
- Funciones y responsabilidades clave
- Habilidades y competencias requeridas
- Condiciones de trabajo
- Requisitos académicos y experiencia
- Indicadores de desempeño

La aplicación de este conjunto de estos ítems les permite realizar el levantamiento de los descriptores de puesto de manera estructurada y coherente, asegurando que se cubran todos los aspectos clave del cargo. Al integrar información sobre las funciones, responsabilidades, habilidades y competencias requeridas, junto con los requisitos académicos y los indicadores de desempeño, se facilita una evaluación precisa de las necesidades organizacionales y de los candidatos. Este enfoque no solo mejora el proceso de contratación, sino que también permite establecer expectativas claras, optimizar el rendimiento de los empleados y alinear sus objetivos con los de la empresa, favoreciendo un ambiente de trabajo más eficiente y productivo.

En el estudio "Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia", se emplearon los siguientes instrumentos:

**Entrevistas Semiestructuradas:** Se realizaron entrevistas a miembros clave de los centros de investigación para recopilar información detallada sobre sus estructuras organizacionales, procesos de gestión del conocimiento y prácticas colaborativas. Estas entrevistas permitieron obtener perspectivas profundas sobre las dinámicas internas de los centros.

**Revisión Documental:** Se analizaron documentos institucionales, informes de gestión y publicaciones relacionadas con los centros de investigación para comprender su evolución, estrategias y resultados obtenidos en la generación y aplicación del conocimiento.

**Observación Participativa:** Se llevó a cabo una observación directa de las interacciones y actividades dentro de los CIE para identificar cómo se llevan a cabo los procesos de Socialización, Exteriorización, Combinación e Interiorización del conocimiento. Esta técnica facilitó la comprensión de la conversión del conocimiento tácito a explícito y viceversa en el entorno organizacional.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

En este capítulo se detallan los fundamentos metodológicos que sustentan la presente investigación, orientada a optimizar los puestos de Dynamic CC. Se describe el enfoque adoptado, el diseño del estudio, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos empleados, elementos que se alinean estrechamente con los objetivos planteados.

### **3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

Este apartado presenta la estructura metodológica del estudio, explicando la relación lógica entre sus componentes mediante la matriz de congruencia metodológica y la operacionalización de variables. También se especifican el enfoque, método y diseño de la investigación, junto con las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos.

#### **3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA**

En la matriz mostrada a continuación se observa la correlación lógica en concordancia con el tema de investigación, mediante la alineación de variables consideradas fundamentales. Esta herramienta facilita la presentación rápida y precisa del diseño de la investigación.

Título de la investigación	Objetivo de la Investigación		Variables	Dimensiones	Ítems
	General	Específicos			
Propuesta de Descriptores de Puesto y Estructura Organizacional en Dynamic CC.	Crear una propuesta de los descriptores de puestos de Dynamic CC de manera que reflejen la realidad operacional de la empresa con relación con su estructura organizacional, identificando posibles discrepancias y proponiendo mejoras para optimizar la alineación entre ambos elementos.	Analizar la coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de la empresa Dynamic CC, identificando posibles inconsistencias o áreas de mejora que permitan alinear ambos elementos para optimizar la gestión del talento y la eficiencia organizacional.	Estructura organizacional	Coherencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existencia de discrepancias entre descriptores de puesto y funciones reales.</li> <li>Nivel de alineación de los perfiles con relación a la estructura organizacional.</li> <li>Nivel de claridad en las relaciones jerárquicas.</li> </ol>
				Alineación	
				Relaciones jerárquicas	
		Evaluar el impacto de los cambios en la estructura organizacional de Dynamic CC en su operatividad, analizando cómo afectan la eficiencia, la distribución de responsabilidades y el cumplimiento de metas.	<u>Operatividad</u>	Coordinación Interdepartamental	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel de integración y comunicación entre áreas.</li> <li>Correspondencia entre competencias y tareas asignadas.</li> <li>Porcentaje de metas alcanzadas en tiempo y forma.</li> </ol>
				Distribución de responsabilidades	
				Cumplimiento de metas	
	Diseñar descriptores de puesto alineados con la estructura organizacional actual de Dynamic CC, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y optimizar la gestión del talento.	Los descriptores de puestos	Claridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de comprensión del personal respecto a sus funciones y responsabilidades.</li> <li>Evaluación de la relación entre el perfil de competencias y las tareas asignadas.</li> <li>Nivel de obsolescencia de las funciones descritas en comparación con las necesidades actuales.</li> </ol>	
			Adecuación a las competencias requeridas		
			Validez		

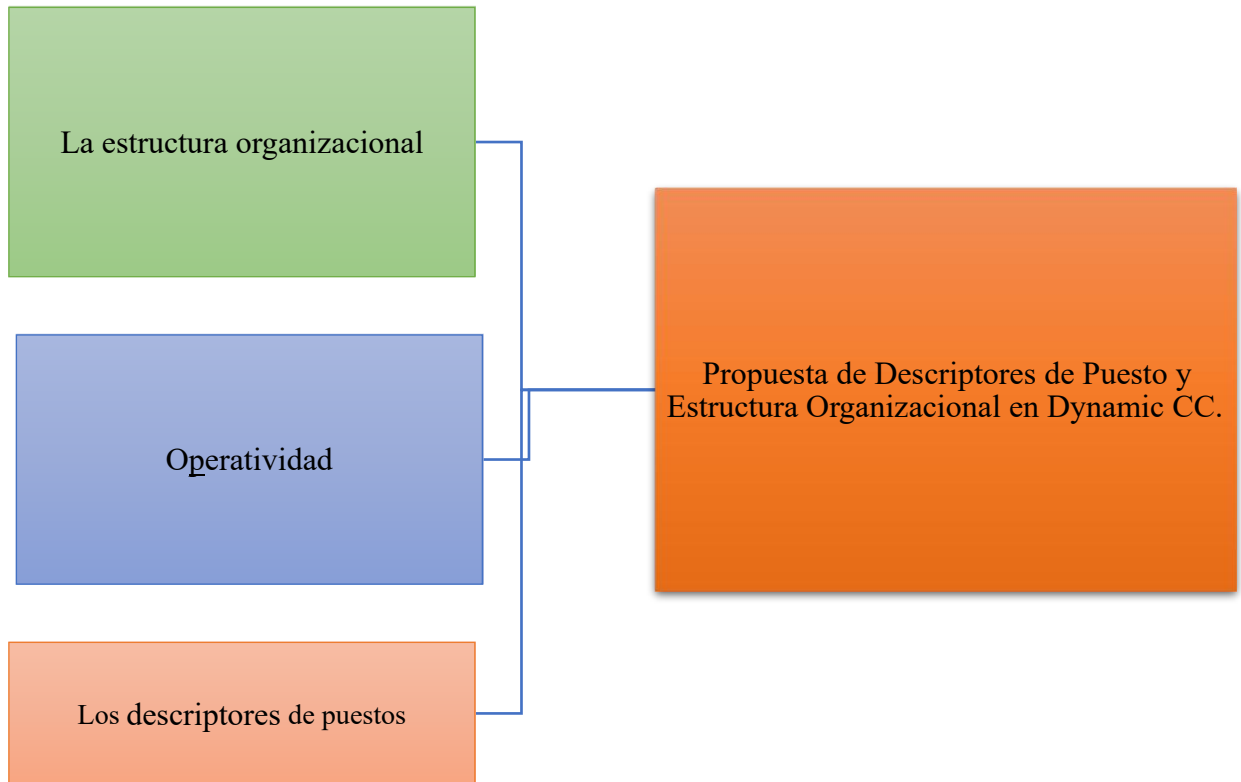
Tabla 1. **Matriz Metodológica**

Fuente: (Creación propia, 2025)



### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

En el presente estudio, se analiza los descriptores de puesto como la variable dependiente, mientras que se examinan como variables independientes Comunicación y Organización, Metodologías a actualizar y Objetivo estratégicos de la empresa, Actualización de los descriptores.



**Figura 2. Esquema de Variable de Estudio**

Fuente: (Creación propia, 2025)



### 3.1.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Coherencia entre los descriptores y la estructura organizacional	La coherencia entre los descriptores de puesto y la estructura organizacional asegura que las funciones, competencias y responsabilidades de cada puesto estén alineadas con la jerarquía, procesos y objetivos de la empresa. Esto optimiza la eficiencia, evita duplicidades y facilita la gestión del talento. Una integración adecuada mejora la productividad y la toma de decisiones, mientras que la falta de coherencia puede generar confusión y afectar el desempeño organizacional.	Análisis de la coherencia entre los perfiles de puesto actuales y la estructura organizacional, evaluación de la coherencia, alineación y relaciones jerárquicas.	Coherencia	1. Existencia de discrepancias entre descriptores de puesto y funciones reales.
			Alineación	2. Nivel de alineación de los perfiles con relación a la estructura organizacional.
			Relaciones jerárquicas	3. Nivel de claridad en las relaciones jerárquicas.
Operatividad	La operatividad en una empresa se refiere a la capacidad de una organización para ejecutar sus procesos y actividades de manera eficiente, asegurando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la entrega de productos o servicios de calidad. Implica la actualización de recursos, la implementación de procedimientos estandarizados y la supervisión continua para mejorar el desempeño organizacional. Según (Porter, 1997), la ventaja competitiva de una empresa no solo radica en su estrategia, sino en la eficacia con la que opera.	Análisis de la operatividad evaluación de la eficiencia en la coordinación interdepartamental, distribución de responsabilidades y cumplimiento de tareas.	Coordinación Interdepartamental	1. Nivel de integración y comunicación entre áreas.
			Distribución de responsabilidades	2. Correspondencia entre competencias y tareas asignadas.
			Cumplimiento de metas	3. Porcentaje de metas alcanzadas en tiempo y forma.

Tabla 2. **Operacionalización de las variables**

Fuente: (Creación propia, 2025)

**Continuación Tabla Operacionalización de las variables**

Los descriptores	Los descriptores de puestos son documentos que detallan de manera precisa las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos de cada puesto dentro de una organización, asegurando su coherencia con la estrategia empresarial, la estructura organizativa y las necesidades operativas. Su correcta alineación permite que reflejen con exactitud las actividades y expectativas del rol, facilitando la eficiencia operativa, la gestión del talento y la integración con procesos clave como la evaluación del desempeño, el desarrollo profesional y el reclutamiento. Al contar con descriptores de puesto bien definidos y alineados, la organización optimiza sus recursos humanos, mejora la comunicación interna y fomenta un entorno de trabajo más estructurado y eficiente.	Diseño de los descriptores de puestos, valoración de la claridad con respecto a las funciones y responsabilidades, Adecuación a las competencias requeridas y validez.	Claridad	1. Grado de comprensión del personal respecto a sus funciones y responsabilidades.
			Adecuación a las competencias requeridas	2. Evaluación de la relación entre el perfil de competencias y las tareas asignadas.
			Validez	3. Nivel de obsolescencia de las funciones descritas en comparación con las necesidades actuales.



## **3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS**

### **3.2.1 ENFOQUE**

El enfoque que se ha seleccionado para el análisis de los perfiles de puesto en este estudio es el enfoque mixto, el cual se considera adecuado para obtener una comprensión integral y detallada de las funciones, responsabilidades y tareas dentro de la organización. Este enfoque combina la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó la escala de Likert para la medición numérica de datos, lo que permitió realizar un análisis estadístico estructurado. Además, se recopilaron datos cualitativos a través de Google Forms con el Departamento de Operaciones de Dynamic CC, el cual cuenta con 16 puestos. Esta herramienta resultó ser práctica y accesible, teniendo en cuenta que los colaboradores trabajan de manera remota, facilitando la obtención de información dentro del plazo establecido.

### **3.2.2 MÉTODOS**

La investigación se basa en un método descriptivo y analítico. El método descriptivo permite caracterizar la realidad organizacional de Dynamic CC, analizando la coherencia entre los perfiles de puesto actuales y la estructura organizacional. A su vez, el método analítico se emplea para examinar los datos obtenidos a través de encuestas y documentos internos, identificando discrepancias y oportunidades de mejora en la gestión del talento humano.

### **3.2.3 ALCANCE**

El alcance de este estudio fue descriptivo y se centró en identificar, analizar y detallar los aspectos clave relacionados con los descriptores de puesto y la estructura organizacional en Dynamic CC. Se evaluó la coherencia entre los descriptores de puesto y la estructura organizacional, analizando su alineación para garantizar que cada puesto y sus responsabilidades estén correctamente integrados en la estructura de la empresa. Además, se estudió la operatividad de los descriptores, determinando si contribuyen eficazmente a la eficiencia operativa y la productividad. Finalmente, se investigó el grado de alineación de los descriptores de puestos con las necesidades de la empresa, asegurando que sean adecuados para los desafíos actuales y futuros del negocio. Este enfoque permitió obtener una visión

clara y detallada de cómo la optimización y alineación de los descriptores de puesto impactan en la estructura organizacional y la operatividad general de la empresa.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación actual es de tipo no experimental. En lugar de crear una situación experimental controlada para observar los efectos de una variable sobre otra, se optó por observar y describir los fenómenos tal como se presentaron de manera natural. La recolección de información se considera transversal, ya que se lleva a cabo en una sola ocasión, utilizando técnicas como la encuesta y el análisis de los perfiles de puesto.

#### **3.3.1 POBLACIÓN**

La población de esta investigación está conformada por los más de 600 empleados de Dynamic CC en Honduras. La empresa opera bajo modalidades presencial, híbrida y remota, permitiendo la colaboración de personas en diversas ubicaciones.

#### **3.3.2 MUESTRA**

Para la realización de este estudio, se consideró encuestar a 40 colaboradores de Dynamic CC seleccionados por conveniencia. Esta elección se basó en factores de disponibilidad de tiempo y acceso a información relevante sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización.

Aunque la población total en el departamento de operaciones es superior, se seleccionó una muestra de 40 colaboradores debido a limitaciones logísticas y de tiempo, que impidieron alcanzar a todos los miembros de la población. Sin embargo, esta muestra resulta representativa de los diferentes roles dentro del departamento y cubre una variedad de funciones, lo que permite obtener una visión amplia y precisa sobre la dinámica organizacional en las diferentes líneas de negocio. La decisión de no incluir a toda la población responde a la necesidad de hacer un estudio manejable y viable dentro de los recursos disponibles.

#### **3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO**

Para la selección de la muestra a encuestar en esta investigación, se utilizó una técnica de muestreo por conveniencia. Este enfoque fue elegido debido a la accesibilidad y

disponibilidad de los participantes que cumplen con las características necesarias para abordar los objetivos del estudio, maximizando la eficiencia en la recolección de datos dentro de los recursos y tiempo disponibles.

El muestreo por conveniencia permite seleccionar a los sujetos de estudio basándose en su cercanía y disposición para participar. En este caso, la muestra se conforma por individuos que desempeñan uno de los 17 puestos tipo a considerar en la investigación, asegurando que los datos recolectados sean relevantes y aplicables al problema de investigación.

### **3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

#### **3.4.1 TÉCNICAS**

En esta investigación, se utilizó la encuesta como principal técnica para obtener la información necesaria sobre la coherencia de los perfiles de puesto y su alineación con la estructura organizacional de Dynamic CC. La aplicación de la encuesta se realizó a través de Google Forms, una herramienta que facilita la socialización con los colaboradores y la recolección eficiente de datos. Este método permitió distribuir fácilmente el cuestionario mediante correo electrónico, asegurando una amplia participación de la población seleccionada. La elección de Google Forms se justifica por su accesibilidad, facilidad de uso y la capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos de manera ágil.

La encuesta fue complementada con la revisión documental de los perfiles de puesto existentes, lo que permitió obtener información detallada sobre las labores y responsabilidades actuales de cada puesto dentro de la organización. Para la elaboración de los descriptores de puesto, se adoptó un enfoque basado en modelos reconocidos de análisis de cargos, como el modelo de análisis funcional, el cual facilitó la evaluación del desempeño de los trabajadores dentro de la organización. Además, se utilizó el método de competencias para identificar las habilidades, capacidades y destrezas requeridas para cada puesto.

### 3.4.2 INSTRUMENTOS

El instrumento para la elaboración del formato de descriptor de puesto en Dynamic CC, se implementó un enfoque integral basado en herramientas clave para garantizar un análisis preciso y una definición estructurada de cada puesto.

Se utilizó el siguiente modelo de descriptor de puesto elaborado por (Castillo & Elvir):

1. DATOS GENERALES
  - a. Nombre del puesto
  - b. División/Departamento/Unidad
  - c. Puesto del Jefe Inmediado
  - d. Puestos a su cargo
2. OBJETIVO DEL PUESTO
3. FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO
4. REQUISITOS DEL PUESTO
  - a. Formación académica
  - b. Conocimientos específicos
  - c. Experiencia
5. Competencias requeridas

Como parte del proceso, se diseñó y aplicó una encuesta (ver anexo 2) con 12 preguntas abiertas dirigida a los colaboradores de Dynamic CC. Su propósito fue conocer sus percepciones sobre las funciones que desempeñan, sus responsabilidades y la estructura organizativa de la empresa. Además, se elaboró un cuestionario (ver anexo 1) con 11 apartados que permitió recopilar información detallada sobre las actividades laborales, competencias requeridas y oportunidades de mejora en la definición de los puestos de trabajo, dicho cuestionario cuenta con tres preguntas generales con las que se caracterizan en función de antigüedad laboral, puesto, departamento/área y puestos del jefe inmediato. La inclusión de preguntas abiertas brindó la posibilidad de obtener respuestas más profundas, lo que facilitó un análisis más detallado de la información recolectada.

Para complementar el estudio, se desarrolló una Matriz de Análisis Documental (ver anexo 3) que permitió revisar los perfiles de puesto existentes en la empresa la cual cuenta con datos puntuales como nombre del puesto, cliente, funciones, responsabilidades, requisitos y competencias técnicas y blandas. Este proceso fue fundamental para identificar posibles inconsistencias, brechas en la documentación y oportunidades de mejora en la estructura organizativa.

Como resultado de lo recopilado y con base en modelos de descriptores de puesto utilizados en investigaciones previas, se diseñó un formato adaptado a las necesidades específicas de Dynamic CC.

La Estructura del Formato de Descriptor de Puesto (ver anexo 5) incluye los siguientes elementos clave:

**Tabla 3. Formato de Descriptor de Puesto**

<b>Descripción del Puesto</b>	<b>Datos</b>
<b>I. Identificación del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	
Nombre del departamento:	
Código empleado:	
Número de personas en el puesto:	
Puesto de supervisor directo:	
Puesto de subordinados:	
Cliente:	
Horario:	
<b>II. Objetivo del Puesto</b>	
<b>III. Principales Funciones y Responsabilidades</b>	
<b>IV. Interacciones Requeridas</b>	
<b>V. Responsabilidades Especiales</b>	
Manejo de información confidencial	
Planificación	

Iniciativa	
<b>VI. Condiciones de Trabajo y Esfuerzo</b>	
Condiciones de trabajo	
Esfuerzo mental	
Exposición al riesgo	
<b>VII. Requisitos y Calificaciones</b>	
Habilidades	
Capacidades	
Destrezas	
Factores clave de éxito	

### 3.4.3 PROCEDIMIENTOS

Se solicitó la autorización al Departamento de Recursos Humanos para encuestar a los colaboradores de Dynamic CC, la misma se socializo por medio de correo institucional utilizando como herramienta Google Forms a 40 empleados de la empresa. La recolección de la información se llevó a cabo mediante la misma herramienta, mediante la misma se obtuvo acceso a la información relevante y necesaria para llevar a cabo el análisis de las metodologías utilizadas por la empresa para generar los descriptores de puesto y la propuesta de mejora.

Además, se llevó a cabo un análisis de documentos de perfil de puesto proporcionados por la empresa, lo que ayudo a identificar y evaluar competencias, habilidades, conocimientos requeridos para cada puesto dentro de la organización. Este análisis permite comprender en profundidad el perfil ideal para el desempeño de cada puesto, asegurando que las habilidades de los empleados estén alineadas con las expectativas y necesidades de la empresa.

Se adaptó el modelo de descriptor de puesto elaborado por (Castillo & Elvir) para cubrir todos los aspectos relevantes del puesto. Incluimos apartados como las interacciones requeridas y responsabilidades especiales que Dynamic CC destaca en los puestos, de igual manera, estos apartados fueron robustecidos por la información recopilada en el cuestionario.

Esta información complementa el estudio de los descriptores de puesto y contribuye significativamente a la creación de un entorno organizacional más eficiente y alineado con los objetivos estratégicos de Dynamic CC.

### **3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Las fuentes de información juegan un papel crucial en la obtención de los datos necesarios para llevar a cabo una investigación de manera efectiva.

#### **3.5.1 FUENTES PRIMARIAS**

Una de las fuentes principales para la recolección de datos consistió en la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de Dynamic CC, recopilando información sobre sus funciones, habilidades blandas requeridas para desempeñar sus cargos y otros datos generales sobre los puestos. Además, se realizó un análisis de los perfiles de puesto aprobados por los líderes y la gerencia de la empresa para algunos cargos. Estos perfiles aportan información clave sobre las funciones y responsabilidades de cada posición, destacan los requisitos de experiencia y conocimientos necesarios y sirven como base para generar los descriptores de puesto. Esta revisión permitió profundizar en los aspectos organizacionales y operativos que afectan el desempeño y bienestar de los empleados.

Los cuestionarios proporcionan información relevante y datos esenciales al recopilar respuestas detalladas sobre diversos aspectos del puesto. Entre los datos obtenidos, destacan las habilidades blandas necesarias para el desempeño, las relaciones interpersonales con otros puestos y la ubicación jerárquica del cargo dentro de la estructura organizacional. Esta información permite obtener una visión más clara de las competencias requeridas y la dinámica interna que influye en el desempeño de los colaboradores.

#### **3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Para complementar y contextualizar los datos obtenidos de las fuentes primarias, se utilizaron los formularios de solicitud de puesto de Dynamic CC, los cuales han sido aprobados y verificados por la gerencia del departamento de operaciones. Estos documentos confirman las funciones y responsabilidades de cada puesto y son considerados descriptores de puesto dentro de la empresa. La información recopilada en ellos sirve como base para la elaboración y actualización de los descriptores de puesto.

Al incorporar estos elementos, el descriptor permite identificar con precisión las tareas, roles y responsabilidades correspondientes a cada puesto dentro de Dynamic CC. Este proceso contribuye a la creación de una estructura organizacional bien definida y a la mejora

de la eficiencia operativa, facilitando también la evaluación del desempeño en función de objetivos claramente establecidos.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Este capítulo presenta los hallazgos principales derivados del estudio, basados en los datos recopilados mediante encuestas. Se analiza de manera detallada cada resultado, destacando las tendencias observadas y su relación con los objetivos de la investigación. Este enfoque permite evaluar el impacto de los descriptores desactualizados.

### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

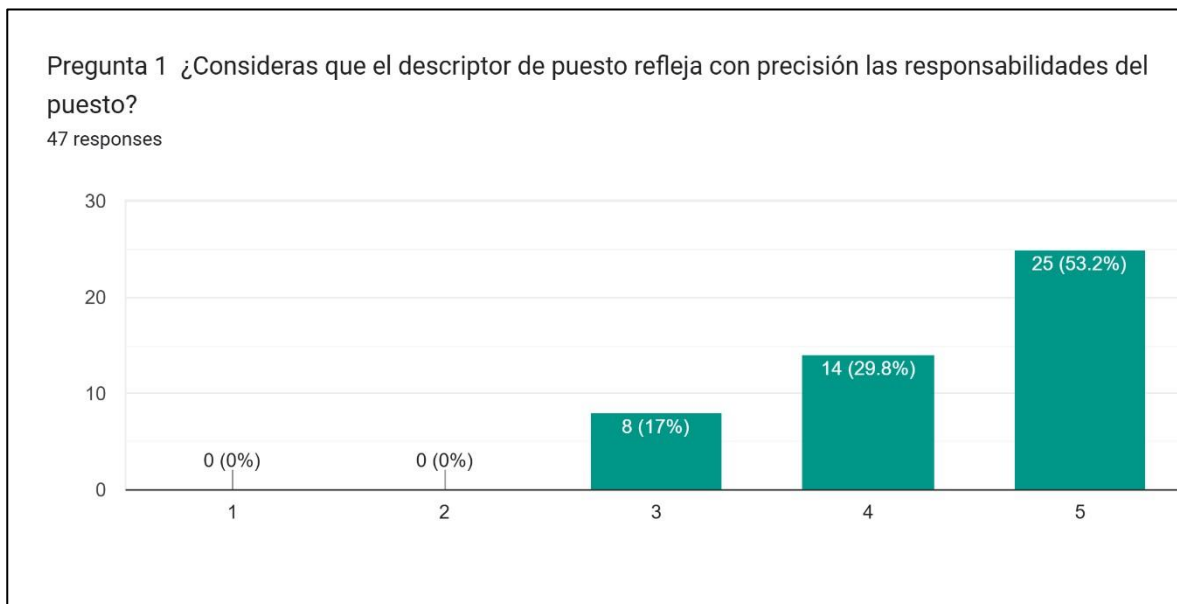
Se realiza la aplicación de tres herramientas para fortalecer la evaluación y actualización de los descriptores de puestos en la empresa. En primer lugar, se aplica una herramienta para analizar la situación actual, siendo esta una encuesta presentada en Google Forms y socializada a los colaboradores mediante su correo institucional, permitiendo evaluar la coherencia entre los perfiles existentes y las responsabilidades reales de cada puesto. Posteriormente, se implementa una segunda herramienta, siendo este un cuestionario, para recopilar información detallada sobre las funciones y responsabilidades actuales de los colaboradores, respaldando la información obtenida mediante los formularios de descriptor de puesto con los que cuenta la empresa. Con base en estos datos, se desarrollan nuevos descriptores de puestos más alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, garantizando una mayor precisión y utilidad en la gestión del talento humano. En tercer lugar, se utiliza una Matriz de Análisis Documental que ayuda a registrar los datos claves como nombre del puesto, funciones y responsabilidades, requisitos académicos y de experiencia, competencias e indicadores de desempeño de los perfiles de puesto proporcionados por Dynamic CC.

Durante la etapa de recopilación de datos, se implementó un enfoque riguroso y consistente con el propósito de asegurar la validez y confiabilidad de los datos recabados. Con el propósito de recopilar información relevante, se llevaron a cabo encuestas dirigidas a los colaboradores del área de operaciones de Dynamic CC. Este enfoque posibilitó la obtención de una diversidad de perspectivas y opiniones. Como también se utiliza una Matriz de Análisis Documental.

## 4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

### 4.2.1 RESULTADOS ENCUESTA DESCRIPTORES DE PUESTO ACTUALES

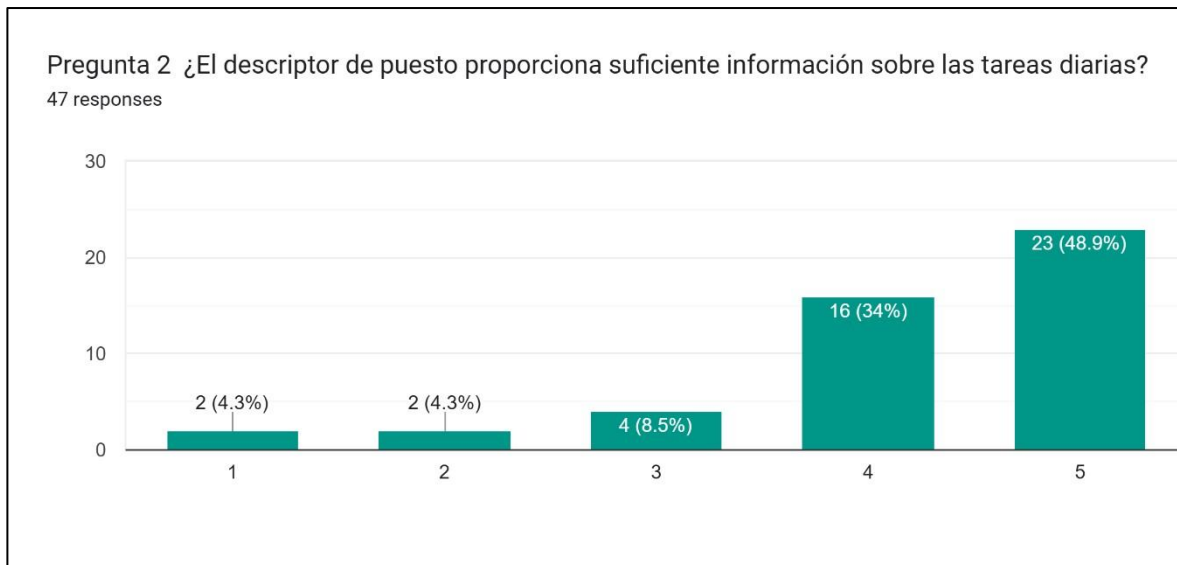
Se realizó una encuesta utilizando la escala Likert dirigidas a todos los colaboradores del área operaciones de Dynamic CC, se obtuvo información de 17 puestos. El principal objetivo de los cuestionarios fue adquirir un mayor entendimiento de la percepción y opinión de los colaboradores específicamente en lo que respecta a la coherencia y alineación de los descriptores de puesto actuales de Dynamic CC.



**Figura 3 Pregunta 1 ¿Consideras que el descriptor de puesto refleja con precisión las responsabilidades del puesto?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

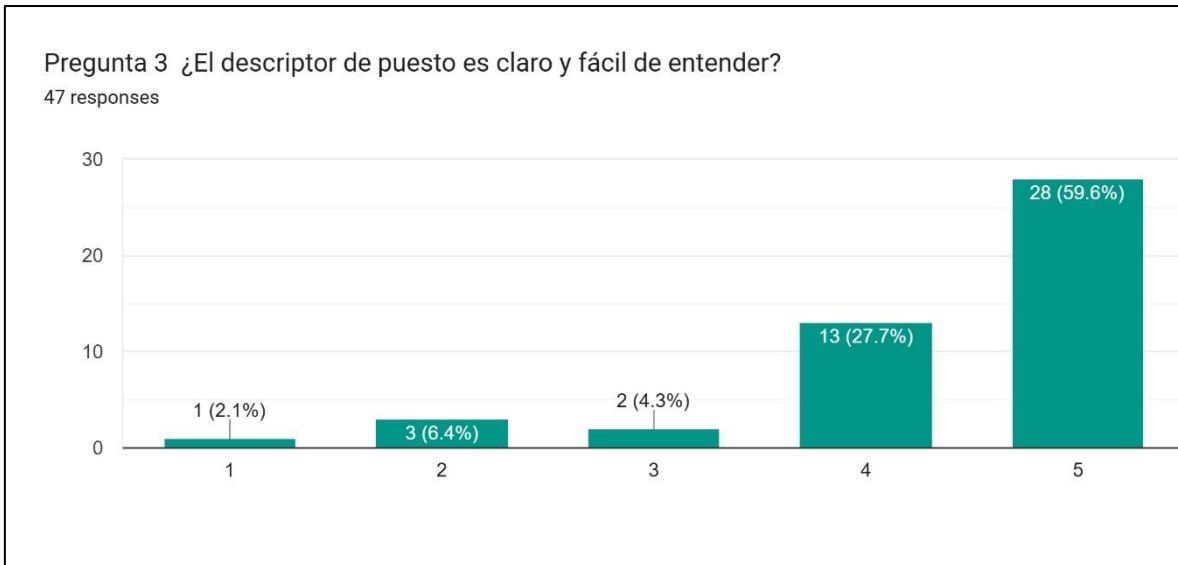
Al analizar los resultados de la primera pregunta, se observa que la mayoría de los colaboradores considera que el descriptor de puesto refleja con precisión sus responsabilidades, con una calificación promedio de 4.36 sobre 5, lo que equivale al 87.2%. La mayoría otorgó una evaluación de 5 estrellas, lo que indica un alto nivel de satisfacción con la descripción actual de sus funciones. Esto sugiere que, en general, los descriptores están alineados con las tareas y expectativas del puesto, aunque es importante revisar los casos en los que la percepción fue diferente para identificar posibles áreas de mejora.



**Figura 4 Pregunta 2 ¿El descriptor de puesto proporciona suficiente información sobre las tareas diarias?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

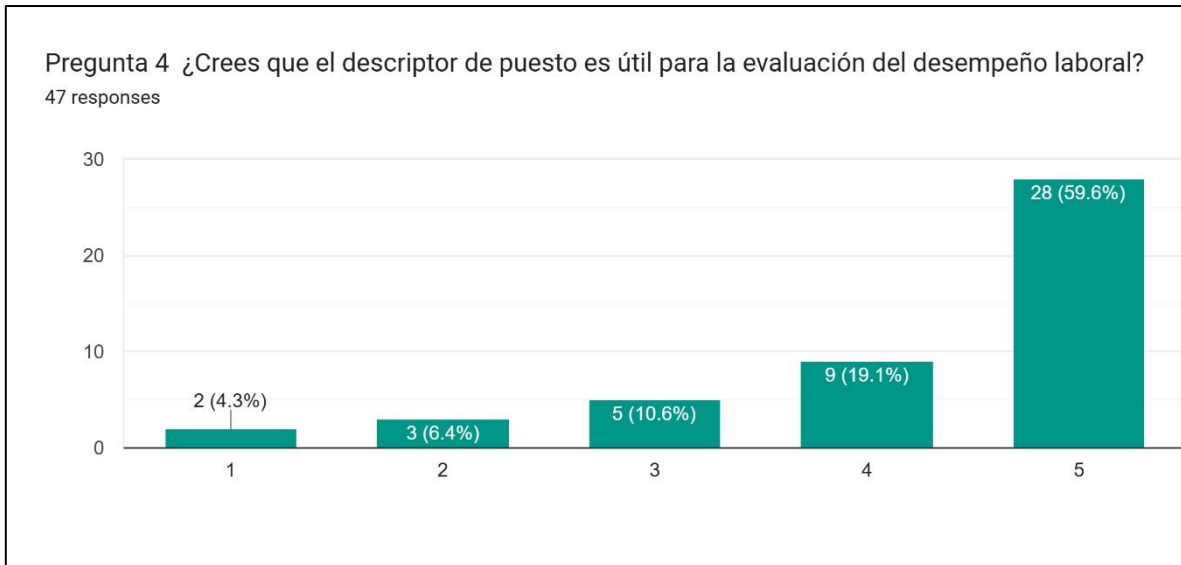
Se obtuvo una calificación promedio de 4.19 sobre 5, equivalente al 83.8%. La mayoría de los colaboradores expresa satisfacción con el nivel de detalle incluido en los descriptores actuales. Este resultado es clave, ya que un descriptor de puestos claro y bien estructurado facilita la comprensión de las responsabilidades diarias, optimiza el desempeño y reduce la incertidumbre en las tareas. Sin embargo, es importante analizar los casos en los que la calificación fue menor para identificar oportunidades de mejora en la claridad y precisión de la información proporcionada.



**Figura 5 Pregunta 3 ¿El descriptor de puesto es claro y fácil de entender?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

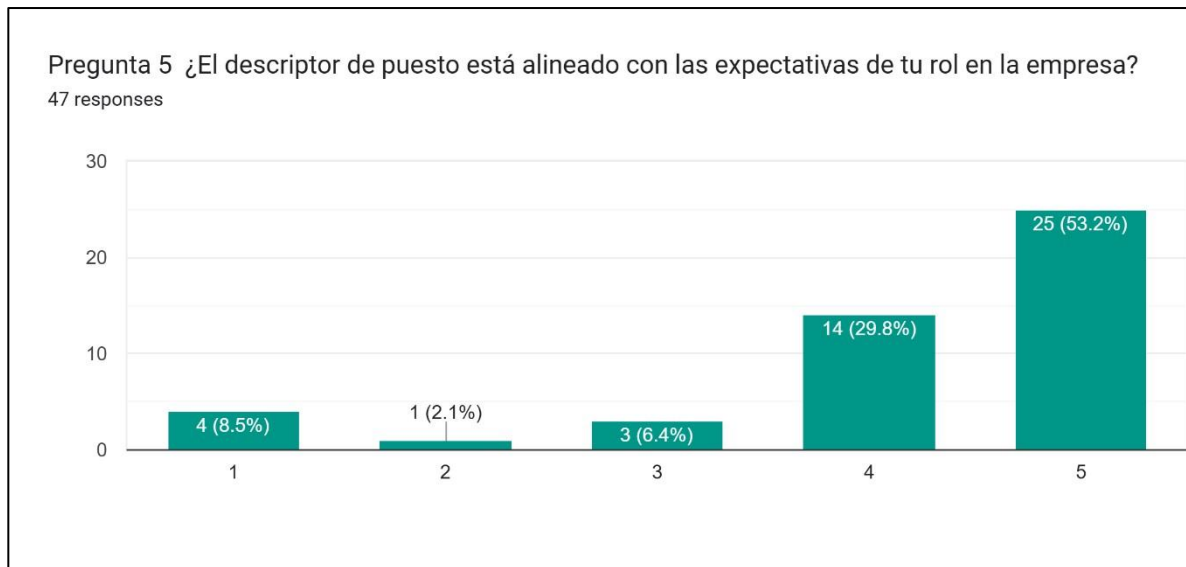
Se obtuvo una calificación promedio de 4.36 sobre 5, lo que equivale al 87.2%. La mayoría de los colaboradores considera que la información presentada en el descriptor es comprensible y accesible, lo que facilita su interpretación y aplicación en el día a día. Contar con descriptores claros es fundamental para evitar confusiones, mejorar la eficiencia en el trabajo y alinear las expectativas entre empleados y la empresa. No obstante, es importante analizar los casos en los que la percepción fue distinta para realizar ajustes que garanticen mayor claridad en todos los puestos.



**Figura 6 Pregunta 4 ¿Crees que el descriptor de puesto es útil para la evaluación del desempeño laboral?**

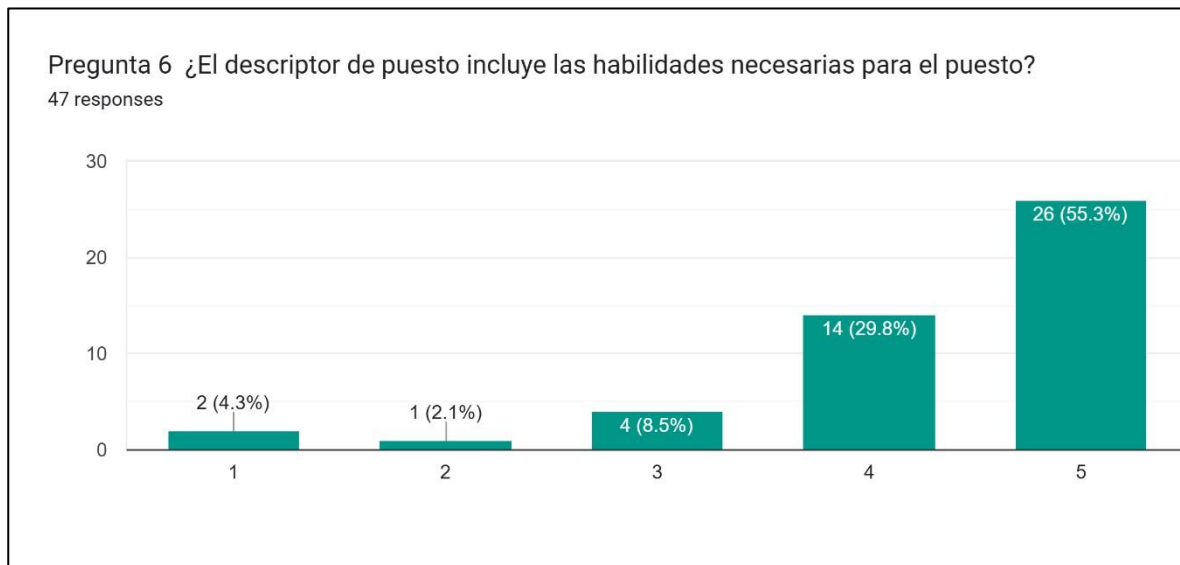
Fuente: (Creación propia, 2025)

Se obtuvo una calificación promedio de 4.23 sobre 5, equivalente al 84.6%. La mayoría de los colaboradores considera que el descriptor de puesto es una herramienta valiosa para medir el rendimiento y establecer expectativas claras. Un descriptor bien definido no solo facilita la evaluación del desempeño, sino que también ayuda a identificar áreas de mejora y desarrollo profesional. Sin embargo, es importante revisar si existen aspectos que puedan reforzarse para garantizar que la evaluación del desempeño sea aún más precisa y efectiva.



**Figura 7 Pregunta 5 ¿El descriptor de puesto está alineado con las expectativas de tu rol en la empresa?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

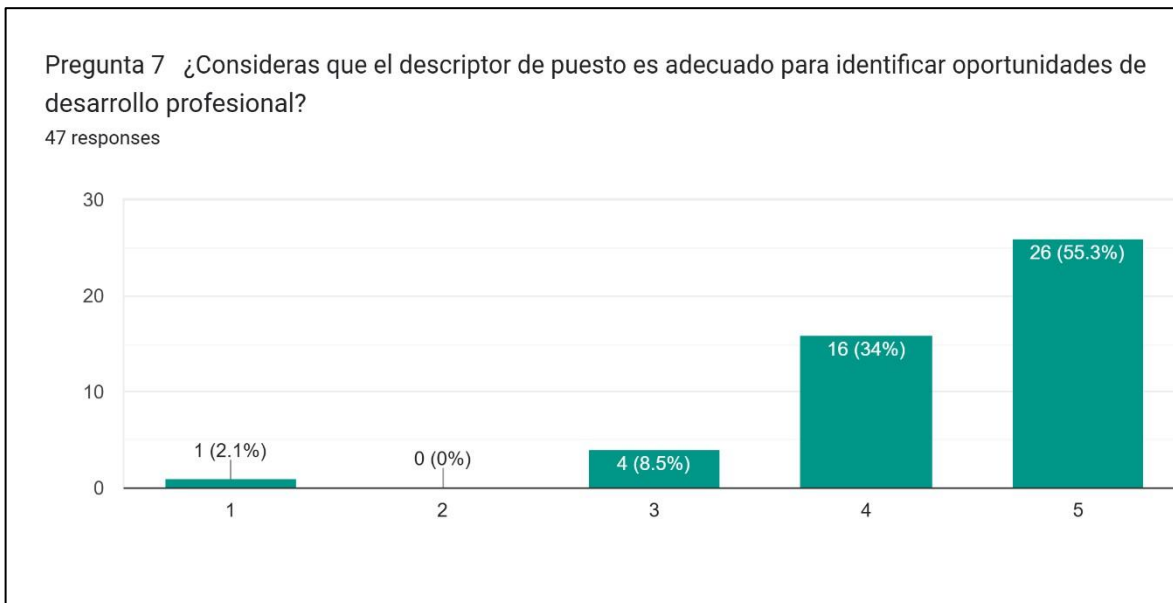


**Figura 8 Pregunta 6 ¿El descriptor de puesto incluye las habilidades necesarias para el puesto?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

Se obtuvo una calificación promedio de 4.17 sobre 5, equivalente al 83.4%. La mayoría de los colaboradores considera que el descriptor de puesto cumple con sus expectativas y refleja adecuadamente su función dentro de la organización. Contar con

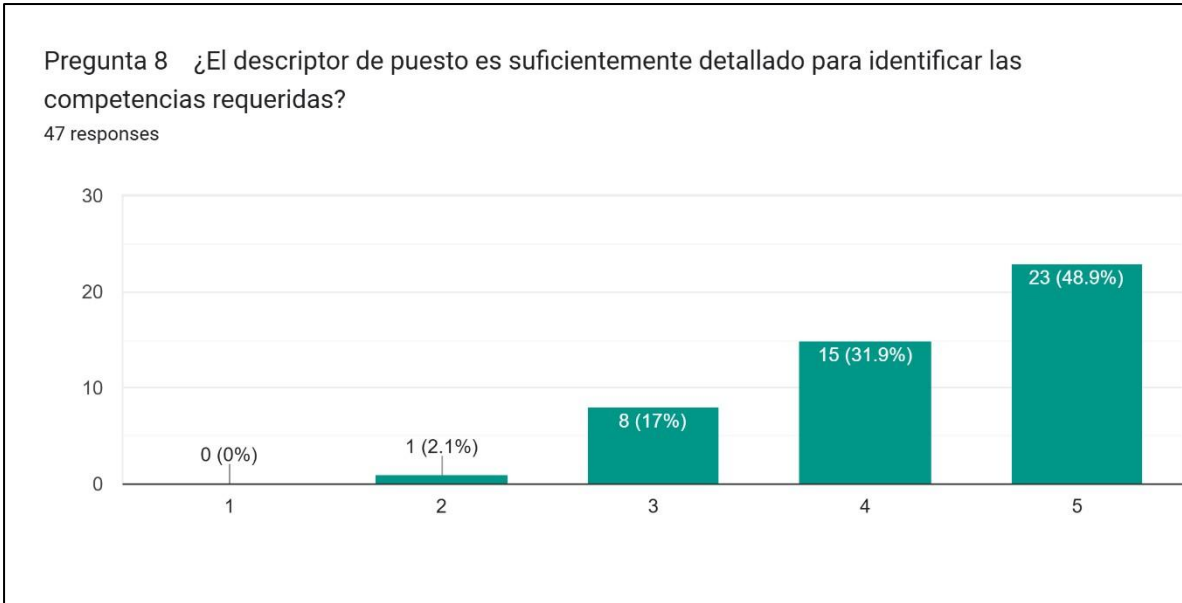
descriptores alineados con las expectativas del rol es fundamental para mantener la motivación, la claridad en las responsabilidades y la satisfacción laboral. Sin embargo, es importante analizar las respuestas con calificaciones más bajas para identificar posibles ajustes que refuercen esta alineación.



**Figura 9 Pregunta 7 ¿Consideras que el descriptor de puesto es adecuado para identificar oportunidades de desarrollo profesional?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

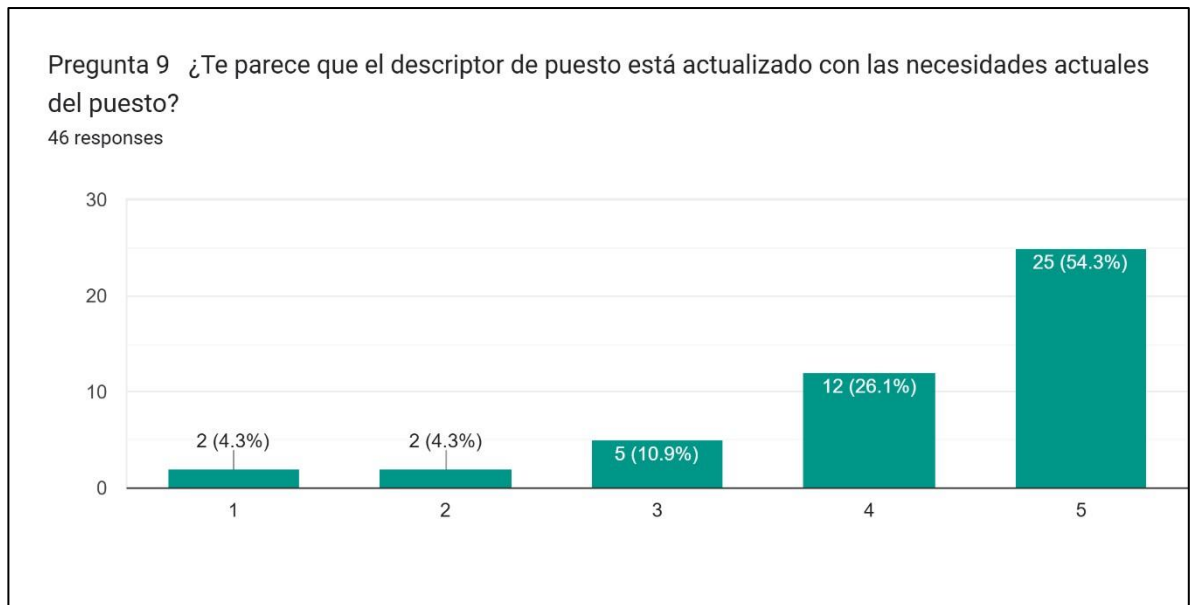
Se obtuvo una calificación promedio de 4.3 sobre 5, equivalente al 86%. La mayoría de los colaboradores considera que el descriptor contempla adecuadamente las habilidades requeridas para su rol. Sin embargo, algunos señalaron que no incluye todas las competencias necesarias para completar sus funciones de manera óptima. Esto resalta la importancia de revisar y actualizar los descriptores para garantizar que reflejen con precisión las habilidades clave, contribuyendo así al desarrollo profesional y al desempeño eficiente de los colaboradores.



**Figura 10 Pregunta 8 ¿El descriptor de puesto es suficientemente detallado para identificar las competencias requeridas?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

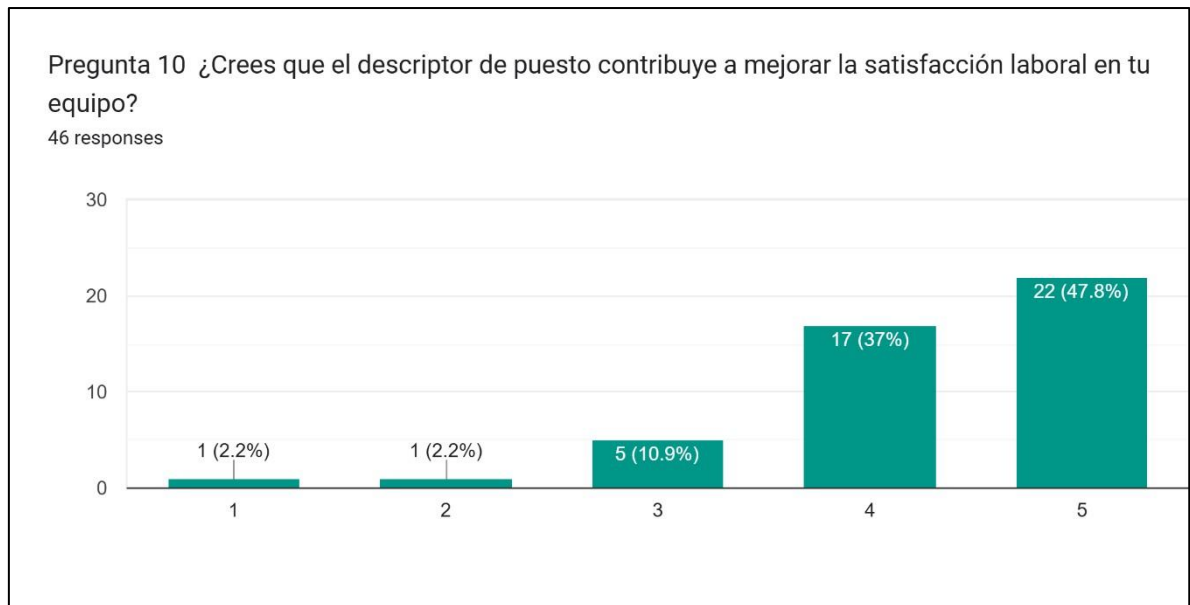
Se obtuvo una calificación promedio de 4.4 sobre 5, equivalente al 88%. La mayoría de los colaboradores considera que el descriptor de puesto es útil para identificar áreas de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. Este resultado sugiere que los descriptores actuales proporcionan una base sólida para planificar el desarrollo profesional, permitiendo a los colaboradores visualizar claramente las competencias y habilidades que pueden fortalecer para avanzar en sus roles.



**Figura 11 Pregunta 9 ¿Te parece que el descriptor de puesto está actualizado con las necesidades actuales del puesto?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

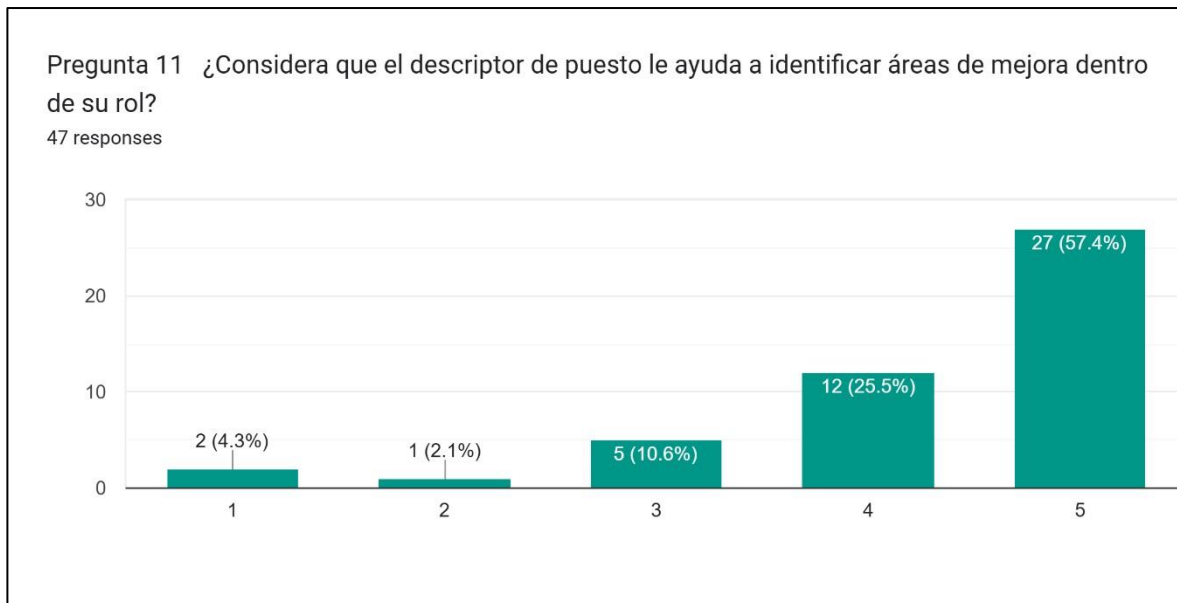
Se obtuvo una calificación promedio de 4.22 sobre 5, equivalente al 84.4%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe que el descriptor de puesto está actualizado con las necesidades actuales del puesto. Sin embargo, el puntaje también indica que existe margen de mejora para asegurar que los descriptores reflejen con mayor precisión los cambios en las responsabilidades, herramientas y competencias requeridas, permitiendo así una mejor alineación con la evolución del entorno.



**Figura 12 Pregunta 10 ¿Crees que el descriptor de puesto contribuye a mejorar la satisfacción laboral en tu equipo?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

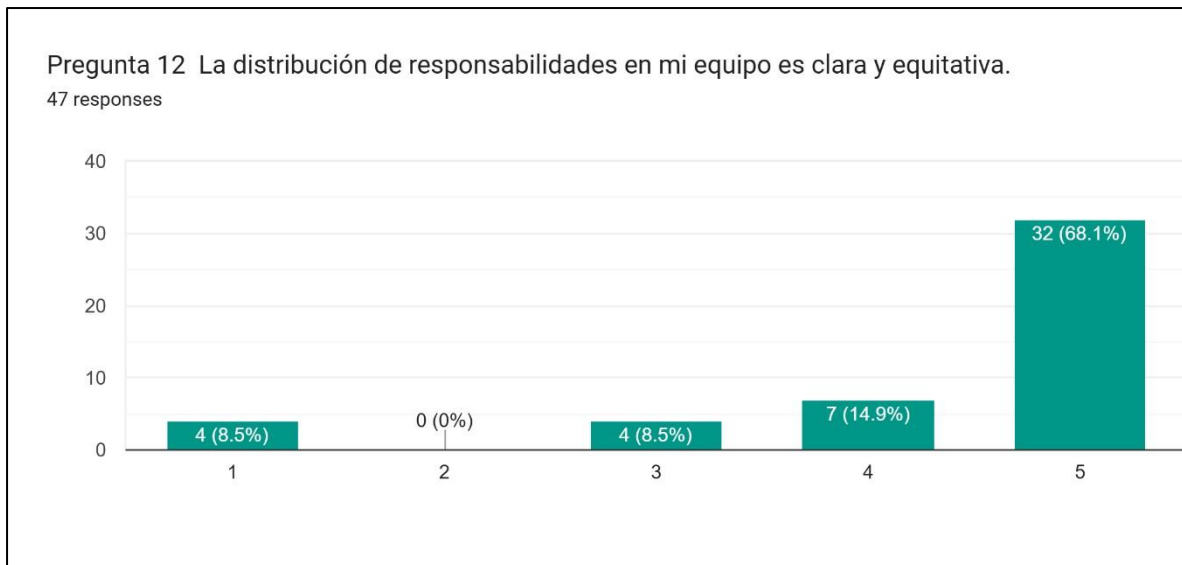
Se obtuvo una calificación promedio de 4.26 sobre 5, equivalente al 85.2%. La mayoría de los colaboradores considera que el descriptor de puesto contribuye a mejorar la satisfacción laboral en su equipo. La puntuación sugiere que los descriptores proporcionan claridad sobre las responsabilidades y expectativas del rol, lo que puede favorecer un ambiente de trabajo más estructurado y motivador. No obstante, aún existe oportunidad de actualización para fortalecer su impacto en el bienestar y la motivación del equipo.



**Figura 13 Pregunta 11 ¿Considera que el descriptor de puesto le ayuda a identificar áreas de mejora dentro de su rol?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

Se obtuvo una calificación promedio de 4.30 sobre 5, lo que equivale al 86.0%. Sugiere que los colaboradores perciben que el descriptor de puesto es útil para identificar áreas de mejora dentro de su rol. Esta puntuación indica un nivel alto de aceptación, lo que implica que los descriptores proporcionan información clara y estructurada sobre las funciones y expectativas. Sin embargo, también señala que aún hay margen para optimizar su contenido y aplicación, asegurando que sean herramientas aún más efectivas para el desarrollo profesional y la mejora continua de los empleados.



**Figura 14 Pregunta 12 ¿La distribución de responsabilidades en mi equipo es clara y equitativa?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

Se obtuvo una calificación promedio de 4.34 que equivale al 86.8%. Indica que los colaboradores, en su mayoría, perciben que la distribución de responsabilidades en su equipo es clara y equitativa. Este puntaje refleja un alto nivel de organización y estructura en la asignación de tareas, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más eficiente y colaborativo. Aún existe una oportunidad de mejora para reforzar la percepción de equidad y asegurar que todos los miembros del equipo sientan una distribución justa y equilibrada de las responsabilidades.

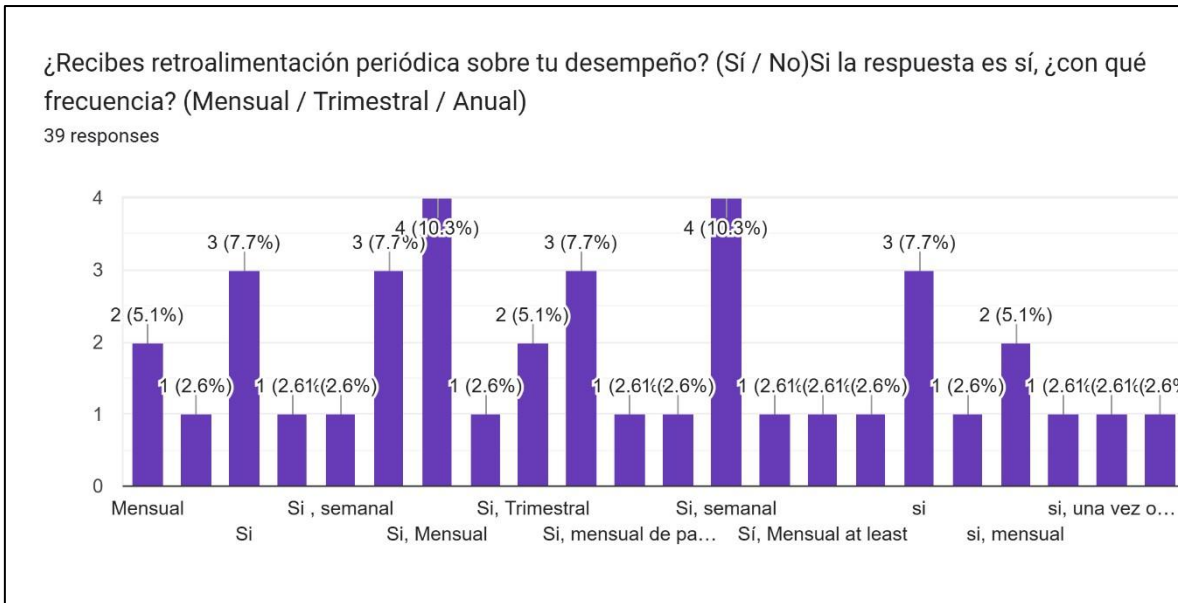
#### 4.2.2 RESULTADOS CUESTIONARIO DESCRIPTORES DE PUESTO

Se realizó un cuestionario dirigido a todos los colaboradores del área operaciones de Dynamic CC, se obtuvo información de 17 puestos. El principal objetivo de los cuestionarios fue adquirir un mayor entendimiento de la percepción y opinión de los colaboradores específicamente en lo que respecta a la coherencia y alineación de los descriptores de puesto actuales de Dynamic CC.



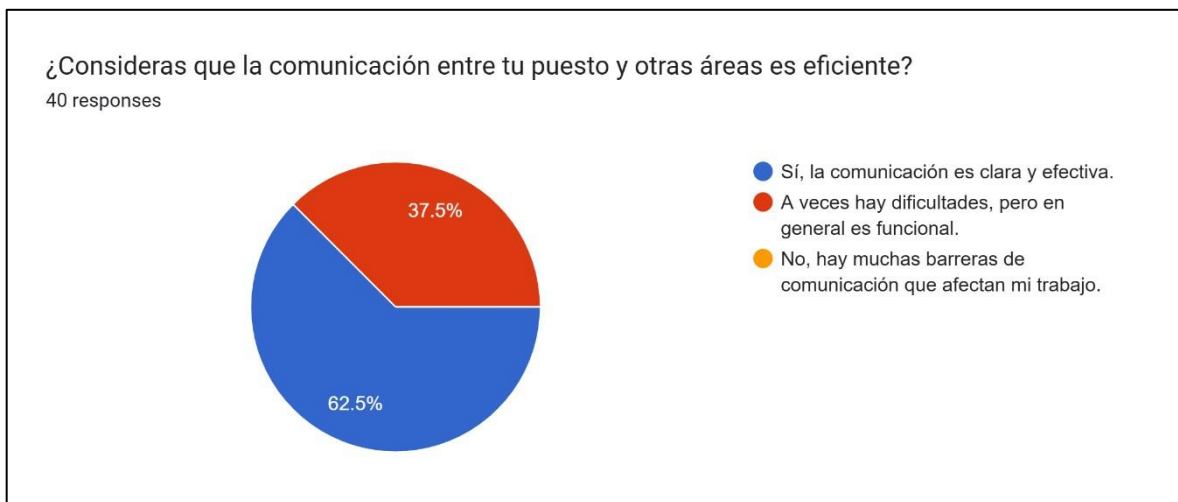
**Figura 15 Apartado 9 ¿Qué habilidades blandas (soft skills) consideras indispensables para tu rol? (Ejemplo: liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo) Fuente: (Creación propia, 2025)**

Son indispensables para su rol, 32 de 38 colaboradores, equivalente al 84.2%, destacaron la importancia de contar con buenas habilidades de comunicación. Este resultado subraya que la comunicación efectiva es clave para un desempeño eficiente, ya que facilita la colaboración, reduce malentendidos y mejora la relación entre equipos. Fortalecer esta habilidad dentro de la organización puede contribuir significativamente a la productividad y al clima laboral.



**Figura 16 Apartado 10 ¿Recibes retroalimentación periódica sobre tu desempeño? (Sí / No) Si la respuesta es sí, ¿con qué frecuencia? (Mensual / Trimestral / Anual) Fuente: (Creación propia, 2025)**

La mayoría de los colaboradores, representando a 17 de los 39 encuestados (43.6%), indicaron que reciben retroalimentación de manera mensual. Además, 10 colaboradores, equivalentes al 25.6% del total, mencionaron que reciben retroalimentación semanalmente. Estos resultados reflejan que existe una estructura establecida para brindar retroalimentación periódica, aunque es importante evaluar si la frecuencia actual es suficiente para atender las necesidades de desarrollo de todos los colaboradores.



### **Figura 17 ¿Consideras que la comunicación entre tu puesto y otras áreas es eficiente?**

Fuente: (Creación propia, 2025)

El 62.5% de los colaboradores indicaron que la comunicación es clara y efectiva. Sin embargo, el 37.5% mencionaron que, aunque en general la comunicación es funcional, ocasionalmente surgen dificultades. Esto resalta la importancia de fortalecer la interacción entre áreas, especialmente en aquellos puestos donde la comunicación es clave para la colaboración y el flujo de trabajo. Identificar y abordar estos puntos de mejora contribuirá a una mayor eficiencia y alineación dentro de la empresa.

#### **4.2.3 RESULTADOS DE LA MATRIZ DE ANALISIS DOCUMENTAL**

La tabla de la Matriz de Análisis Documental presenta de manera detallada y estructurada los elementos clave que conforman cada perfil de puesto. En ella se destacan aspectos esenciales, como nombre del puesto, cliente, funciones, responsabilidades, requisitos y competencias técnicas y blandas, lo que permite comprender cómo cada rol contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Además, se incluyen los requisitos y competencias necesarias, estableciendo un marco de referencia tanto para la selección y capacitación del personal como para la definición clara de las expectativas asociadas a cada posición. Esto, a su vez, facilita la elaboración de los descriptores de puesto (ver Anexo 6).

Asimismo, el análisis resalta la importancia de incorporar criterios de desempeño que permitan evaluar objetivamente la efectividad de cada rol. Esta sistematización de la información contribuye a estandarizar los descriptores de puesto, garantizando que sean precisos, claros y alineados con las necesidades estratégicas de la organización. Contar con descripciones completas y bien estructuradas facilita la toma de decisiones en materia de recursos humanos, promoviendo una gestión más eficiente y orientada al desarrollo integral del equipo.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 El análisis exhaustivo de la coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de Dynamic CC ha revelado diversas inconsistencias que afectan tanto la gestión del talento como la eficiencia operativa de la empresa. En varios casos, los perfiles de puesto no se corresponden adecuadamente con las responsabilidades que estos roles deberían tener dentro de la estructura organizacional actual. Esto se debe, en parte, a que los perfiles de puesto no se han actualizado de acuerdo con los cambios estratégicos y operativos recientes en la empresa. Como resultado, los empleados no siempre entienden claramente las expectativas relacionadas con sus roles, lo que lleva a una distribución ineficaz de tareas y, a veces, a la asignación de responsabilidades a personas que no cuentan con las competencias necesarias para ejecutarlas. Esta falta de alineación entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional provoca que los procesos operativos sean menos eficientes y que el potencial de los empleados no se aproveche de manera óptima. Además, la inconsistencia entre estos elementos también impacta la motivación de los empleados, ya que pueden sentirse desorientados o frustrados si no comprenden bien su rol dentro de la organización.

A pesar de estas inconsistencias, los resultados de la encuesta interna muestran una percepción mayormente positiva entre los colaboradores. La mayoría considera que el descriptor de puesto refleja con precisión sus responsabilidades, con una calificación promedio de 4.36 sobre 5 (87.2%). Esto indica que, en general, los descriptores están alineados con las expectativas del puesto, aunque se deben revisar los casos con diferencias significativas. Asimismo, se obtuvo una calificación de 4.19 sobre 5 (83.8%) en cuanto al nivel de detalle, lo que subraya la importancia de descripciones claras para optimizar el desempeño.

5.1.2 La evaluación del impacto de los cambios recientes en la estructura organizacional de Dynamic CC ha revelado resultados mixtos. En términos generales, los ajustes realizados han traído beneficios significativos en áreas como la claridad en la distribución de responsabilidades y la creación de equipos más cohesionados. Sin embargo, algunos cambios no han tenido el efecto esperado, ya que ciertos puestos clave han sufrido una sobrecarga de

tareas, afectando la eficiencia y la productividad de la empresa. Además, la falta de capacitación adecuada ha generado dificultades en la adaptación de los empleados a los nuevos roles y responsabilidades.

En cuanto a la evaluación de los descriptores de puesto, se observó una calificación promedio de 4.17 sobre 5 (83.4%), lo que indica que, en su mayoría, los colaboradores consideran que estos cumplen con sus expectativas y reflejan adecuadamente sus funciones dentro de la organización. Este resultado subraya la importancia de tener descriptores alineados con las expectativas del rol, ya que esto impacta directamente en la motivación y la satisfacción laboral. Sin embargo, algunas respuestas más bajas sugieren la necesidad de ajustes para mejorar esta alineación.

Por otro lado, la evaluación sobre las habilidades requeridas para el rol obtuvo una calificación promedio de 4.3 sobre 5 (86%), lo que refleja una percepción positiva de los colaboradores respecto a la adecuación de los descriptores. No obstante, algunos empleados señalaron que faltan competencias clave en los descriptores, lo que subraya la importancia de revisar y actualizar continuamente estos documentos para asegurar que reflejen con precisión las habilidades necesarias para el desempeño óptimo de los colaboradores.

5.1.3 El diseño de los descriptores de puesto alineados con la estructura organizacional de Dynamic CC ha demostrado ser fundamental para mejorar la eficiencia operativa y la gestión del talento. La alta calificación promedio de 4.30 sobre 5 (86%) obtenida tanto en la utilidad de los descriptores para identificar áreas de mejora como en la adecuación de las habilidades requeridas refleja una percepción positiva por parte de los colaboradores. Esta puntuación sugiere que los descriptores son percibidos como herramientas claras y útiles para comprender las funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

No obstante, también se señala que hay margen de mejora, ya que algunos colaboradores mencionaron que ciertos descriptores no cubren todas las competencias necesarias para el desempeño óptimo de sus roles. Este feedback resalta la importancia de continuar evaluando y actualizando los descriptores de manera periódica, asegurando que se mantengan alineados con las necesidades cambiantes de la organización y que reflejen adecuadamente las habilidades clave para el desarrollo y desempeño de los empleados.

## 5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 A partir de los hallazgos que revelaron la deficiencia de alineación entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional, se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva y continua de los perfiles de puesto para garantizar que estén alineados con las necesidades actuales de la empresa. Esta revisión debe estar basada en los cambios estratégicos y operacionales que haya experimentado Dynamic CC, con el objetivo de asegurar que los roles reflejen las responsabilidades reales que se requieren dentro de la estructura. Además, sería beneficioso que los perfiles de puesto sean creados en colaboración con los líderes de cada área para tener una visión clara y precisa de las competencias necesarias, evitando redundancias o vacíos en las funciones. La actualización constante de los perfiles no solo optimizaría la distribución de responsabilidades, sino que también contribuiría a mejorar la motivación y el rendimiento de los empleados, ya que comprenderían mejor sus expectativas y el valor que aportan a la organización.

5.2.2 Considerando que los cambios recientes en la estructura organizacional han tenido un impacto mixto, mejorando ciertos aspectos como la distribución de responsabilidades, pero también causando sobrecarga en puestos clave y afectando la eficiencia en otras áreas, se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar de manera regular los efectos de estos cambios. Este sistema debe permitir la recolección de datos sobre la eficiencia operativa, la satisfacción de los empleados y el cumplimiento de metas. A través de indicadores de desempeño (KPIs) bien definidos, la empresa podrá identificar rápidamente áreas que requieren ajustes o mejoras. Además, se sugiere que se implementen programas de capacitación para ayudar a los empleados a adaptarse a los cambios en la estructura organizacional y asegurarse de que estén bien equipados para manejar sus nuevas responsabilidades, lo que contribuiría a mejorar tanto la eficiencia operativa como la capacidad para cumplir con los objetivos de la empresa.

5.2.3 A raíz de los beneficios observados en el diseño de descriptores de puesto alineados con la estructura organizacional, es recomendable que Dynamic CC continúe con la implementación de descriptores detallados y actualizados, asegurando que cada puesto esté claramente definido en cuanto a sus responsabilidades, competencias y objetivos. Dado que los descriptores de puesto han demostrado mejorar la claridad y la eficiencia operativa, se sugiere que estos sean revisados periódicamente para garantizar que se mantengan relevantes

a medida que la estructura y los objetivos de la empresa evolucionan. Además, se recomienda que se integre la retroalimentación de los empleados y supervisores en el diseño y la actualización de los descriptores, lo que garantizaría que se ajusten a las realidades del día a día en cada área funcional. La correcta alineación de estos descriptores con la estructura organizacional permitirá optimizar la gestión del talento, ya que facilitará tanto la selección de personal adecuado como la evaluación del desempeño, contribuyendo a una mayor eficiencia en todos los niveles operativos.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD 6.1 PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTO Y ESTRUCTURA**

### **ORGANIZACIONAL EN DYNAMIC CC**

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

El objetivo de esta propuesta es brindar a Dynamic CC una herramienta que facilite la organización de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, asegurando una alineación efectiva con la estructura organizacional. Una gestión eficiente del talento humano requiere descripciones de puesto claras y bien definidas, que sirvan como base para la distribución de tareas, el desarrollo profesional y la optimización del desempeño organizacional. El análisis de la coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura actual de Dynamic CC ha revelado inconsistencias que afectan la eficiencia operativa y la gestión del talento. Aunque la empresa cuenta con algunos perfiles de su puesto que reflejan adecuadamente sus responsabilidades, aún existen áreas de mejora para garantizar que las expectativas estén completamente alineadas con las funciones asignadas. Además, la evaluación del nivel de detalle de los descriptores indica la importancia de contar con descripciones precisas para fortalecer el desempeño. Actualmente, la empresa no cuenta con una estructura organizacional formalizada, lo que genera incertidumbre en la jerarquía de roles, duplicidad de funciones y dificultades en la gestión operativa. En algunos casos, los colaboradores desempeñan doble funcionalidad sin una delimitación clara de responsabilidades, lo que puede derivar en sobrecarga laboral y reducción de la eficiencia. Esta propuesta busca establecer una estructura organizacional clara y funcional, optimizando la operatividad y asegurando que cada puesto tenga responsabilidades bien definidas y alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Si bien los cambios recientes han traído beneficios como una mayor claridad en la distribución de tareas, también han generado desafíos, particularmente en la carga de trabajo de ciertos puestos clave. A partir de estos hallazgos, esta propuesta está encaminada a fortalecer los procesos de Dynamic CC, facilitando una gestión más eficiente del talento humano, reduciendo la duplicidad de funciones y promoviendo un ambiente de trabajo más estructurado y productivo.

## **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La implementación de un manual de descriptores de puesto para mejorar la organización de las funciones y responsabilidades de la Dynamic CC pretende alcanzar los siguientes objetivos.

1. Definir las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo en Dynamic CC, asegurando su alineación con una estructura organizacional clara y organizada.
2. Facilitar los procesos de gestión del talento, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño, mediante el uso de descriptores de puesto bien definidos.
3. Optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción laboral, proporcionando herramientas que permitan a los colaboradores comprender mejor sus responsabilidades y mejorar su desempeño.

## **6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO**

### **6.4.1 DESCRIPCIÓN**

El manual de descriptores de puesto tiene como objetivo principal estructurar y organizar las funciones, responsabilidades y competencias de cada cargo dentro de Dynamic CC. Para su elaboración, se realizó un análisis basado en encuestas digitales aplicadas a los colaboradores y la revisión de documentos internos de la empresa, asegurando que cada descriptor refleje con precisión las funciones reales y las necesidades estratégicas de la organización.

Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora en la alineación de los roles con la estructura organizacional, fortaleciendo la eficiencia operativa y la satisfacción laboral de los colaboradores. Como resultado, se diseñó un formato de descriptor de puestos que incluye información clara y detallada, facilitando su uso en procesos de selección, capacitación y evaluación del desempeño.

El proceso de desarrollo de los descriptores de puesto se llevó a cabo en los siguientes pasos:

1. Identificación del puesto: Se documentan el nombre del puesto, el departamento, el código de empleado, el número de personas en el rol, el supervisor directo, los subordinados, el cliente y el horario asignado.

2. Objetivo del puesto: Se define la razón de ser del cargo, estableciendo su propósito y contribución a la organización.
3. Funciones y responsabilidades: Se detallan las actividades esenciales del puesto, especificando su alcance y periodicidad para garantizar un desempeño efectivo.
4. Interacciones requeridas: Se identifican las relaciones internas y externas necesarias para el cumplimiento eficiente de las funciones del cargo.
5. Responsabilidades especiales: Se determina el nivel de manejo de información confidencial, la planificación requerida y el grado de iniciativa esperado en el desempeño del puesto.
6. Condiciones de trabajo y esfuerzo: Se describen las condiciones laborales en las que se desarrolla el puesto, el esfuerzo mental requerido y la exposición a riesgos asociados.
7. Requisitos y calificaciones: Se establecen las habilidades, capacidades y destrezas necesarias para el puesto, junto con los factores clave de éxito que permiten evaluar el desempeño del colaborador.

Se consideró que las responsabilidades están ligadas al puesto y no a la persona que lo ocupa, reflejando con claridad y precisión la realidad actual del cargo. Este modelo de diseño de descriptores de puestos es recomendable para la empresa, ya que proporciona una estructura básica con todos los elementos esenciales que debe contener un descriptor de puestos. Además, facilita a los colaboradores la comprensión de sus funciones y responsabilidades esperadas. La implementación del manual permite diseñar de manera efectiva programas de desarrollo de competencias y promover el crecimiento profesional de los empleados. A través de esta metodología, Dynamic CC podrá optimizar la gestión del talento, mejorar la claridad en la distribución de responsabilidades y fortalecer su competitividad en el mercado laboral.

## 6.4.2 DESARROLLO

El manual de descriptores de puesto y la nueva estructura organizacional constituyen herramientas fundamentales para la gestión del talento en Dynamic CC, estableciendo un marco claro de funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas. La formalización de la estructura organizacional permite mejorar la coordinación interna y la toma de decisiones, asegurando que cada colaborador comprenda su rol dentro de la empresa.

La implementación de los descriptores de puesto y la estructura organizacional se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Socialización con las jefaturas: Se presentan los descriptores de puesto y la estructura organizacional a los líderes de cada área, explicando su utilidad y asegurando su comprensión.
- Definición de líneas de reporte: Se establecen las jerarquías y relaciones entre áreas, optimizando la comunicación y coordinación interna.
- Multiplicación de la información: Los jefes directos comunican la información a sus equipos, asegurando que cada colaborador conozca sus funciones, responsabilidades y ubicación dentro de la estructura organizacional.
- Capacitación interna: Se revisan los descriptores de puesto y la estructura organizacional dentro de los programas de formación, asegurando que las capacitaciones respondan a los requisitos y competencias de cada posición.
- Selección de talento: Se utilizan los descriptores de puesto y la estructura organizacional en la publicación de vacantes, entrevistas estructuradas y selección de candidatos, garantizando la alineación entre los perfiles y las necesidades del puesto.
- Entrega de documentos oficiales: Cada colaborador y su jefe inmediato reciben una copia de su descriptor de puesto y del organigrama de la empresa, proporcionando un referente claro para el desarrollo de sus actividades.

La implementación de la estructura organizacional y los descriptores de puesto fortalece la gestión del talento, optimiza la asignación de recursos y mejora la claridad operativa en

Dynamic CC, contribuyendo a la consolidación de un entorno laboral estructurado y eficiente.

#### **6.4.2.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

Dynamic CC es una empresa dedicada a mejorar la experiencia del cliente mediante soluciones tecnológicas innovadoras. Fundada en 2019, su misión es crear experiencias excepcionales para los clientes de sus socios, utilizando tecnología avanzada y un equipo de expertos globales. Su oficina está ubicada en Tegucigalpa, Honduras a continuación, se da a conocer su visión, misión y valores.

##### Visión

Ser el socio preferido para las marcas que desean conectarse con sus usuarios a través de experiencias excepcionales.

##### Misión

Mejorar continuamente las soluciones que ofrecemos a las marcas y sus usuarios en busca de la experiencia perfecta para todos.

##### Valores

- Mejora Continua: Perseguir la perfección mediante mejoras constantes, buscando cada pequeño avance que se suma a resultados sorprendentes.
- Trabajo Duro: Aplicar habilidades con dedicación y hambre de aprender, garantizando crecimiento y éxito constante.
- Valentía: Empujar los límites, asumir riesgos y enfrentar desafíos con confianza y determinación.
- Integridad: Tratar a todos con respeto y priorizar hacer lo correcto, construyendo relaciones duraderas basadas en la confianza.
- Ser Imparable: Mantenerse firme hasta alcanzar los objetivos, siguiendo el mantra de ser imparable.

Como parte del proceso de implementación del manual de descriptores de puesto, es importante establecer un análisis de diferentes factores que intervienen para el uso adecuado de la herramienta que se presenta, por ello se aplicó el siguiente análisis para la elaboración

del diagnóstico donde se estableció un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) como herramienta de estudio que permite analizar las diferentes características y situaciones para la planificación de diferente de estrategias evaluando la situación actual de empresa.

**Tabla 4. Análisis FODA**

<b>ANÁLISIS FODA</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	Existe la disponibilidad por parte del departamento de recursos humanos de la organización de establecer la implementación de un manual de descriptores de puesto que permita mejorar organización de responsabilidades. Disponen de recursos financieros para implementar proyectos que beneficien la empresa. Disponibilidad para brindar los espacios de capacitación y socialización de los proyectos en las diferentes áreas de trabajo.
<b>DEBILIDADES</b>	Trabajo con turnos muy variados, brindando atención 24-7 el personal no está disponible todos los días de la semana para establecer procesos de formación continua. No tienen una estructura organizativa ni un manual de descripciones de puestos. Debido a la naturaleza de la empresa, la mayoría del personal se dedica al servicio al cliente, trabajando en horarios poco flexibles. El personal en su mayoría desconoce el documento de su perfil de puesto.
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	Diversos especialistas colaboran con las empresas en la formación y profesionalización, promoviendo un desarrollo constante. La compañía dispone de un departamento de recursos humanos. Los roles de los empleados están alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
<b>AMENAZAS</b>	La implementación de descripciones de puestos puede enfrentar resistencia debido a posibles respuestas negativas o incertidumbre. Una comunicación deficiente entre los niveles gerenciales y los puestos operativos puede causar confusión sobre las tareas a realizar. Se ha establecido un medio de comunicación para transmitir las metas propuestas por el gerente de planta al resto de los colaboradores.

#### **6.4.2.2 MANUALES DE DESCRIPTORES DE PUESTOS**

Para la organización del manual de los descriptores de puesto de acuerdo con la muestra se seleccionaron 16 puestos de trabajo los cuales se organizaron con los datos obtenidos de las encuestas, análisis de documentación interna de la empresa y el formato de descriptor de puestos que a continuación se enumeran:

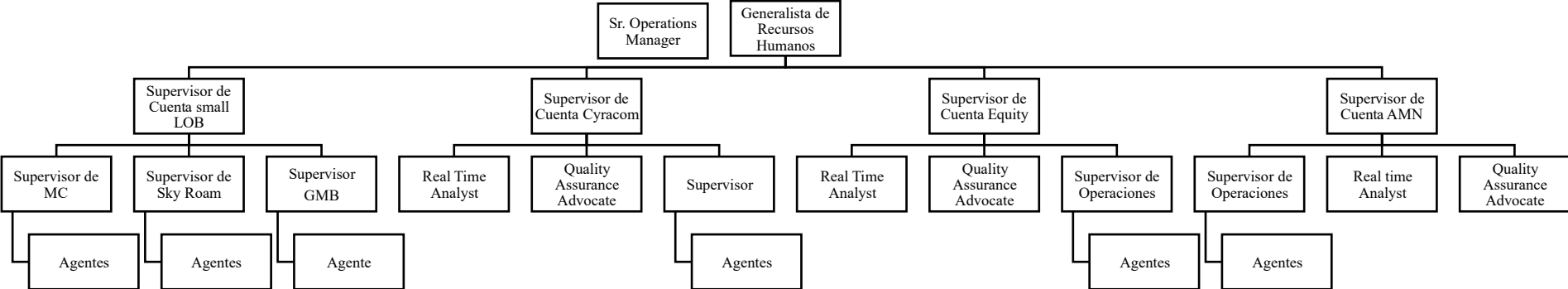
**Tabla 5. Puestos que forman el manual.**

N°	PUESTO	DEPARTAMENTO	REPORTA A:
1	Supervisor de Cuenta	AMN	Gerente de Operaciones Sr.
2	Supervisor	AMN	Supervisor de Cuenta
3	Real time Analyst	AMN	Supervisor de Cuenta
4	Quality Assurance Advocate	AMN	Supervisor de Cuenta
5	Supervisor	Cyacom	Supervisor de Cuenta
6	Real time Analyst	Cyacom	Supervisor de Cuenta
7	Quality Assurance Advocate	Cyacom	Supervisor de Cuenta
8	Supervisor de Cuenta	Cyacom	Gerente de Operaciones Sr.
9	Supervisor de Cuenta	EQUITY	Gerente de Operaciones Sr.
10	Supervisor	EQUITY	Supervisor de Cuenta
11	Real time Analyst	EQUITY	Supervisor de Cuenta
12	Quality Assurance Advocate	EQUITY	Supervisor de Cuenta
13	Representante de Servicio al Cliente y Facturación	GMB	Supervisor de Operaciones
14	Representante de Servicio al Cliente	Magic Chef	Supervisor de Operaciones
15	Representante de Servicio al Cliente	Sky Roam	Supervisor de Operaciones
16	Supervisor	Small LOB	Supervisor de Cuenta

#### 6.4.2.3 PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La siguiente propuesta de organigrama se ha generado con para mostrar los roles, relaciones y jerarquías dentro de la organización. El organigrama indica cómo están conectadas las diferentes posiciones y departamentos, y proporciona una visión clara de quién reporta a quién y cómo fluye la comunicación dentro de la organización.

**Figura 18 Estructura Organizacional**





**MANUAL DE  
DESCRIPTORES  
DE PUESTO  
DYNAMIC CC**

**ABRIL 2025**

## INDICE DE

## DESCRIPTORES DE PUESTO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Formato Descriptor de Puesto .....	66
1. Descripción de Puesto Representante de Servicio al Cliente .....	67
2. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta .....	69
3. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta .....	71
4. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta .....	73
5. Descriptor de Puesto Quality Assurance Advocate .....	75
6. Descriptor de Puesto Quality Assurance Advocate .....	77
7. Descriptor de Puesto Quality Assurance Advocate .....	79
8. Descriptor de Puesto Representante de Servicio al Cliente y Facturación. ....	81
9. Descriptor de Puesto Supervisor – SMALL LOB .....	83
10. Descriptor de Puesto Supervisor .....	85
11. Descriptor de Puesto Supervisor .....	87
12. Descriptor de Puesto Supervisor .....	89
13. Descriptor de Puesto Real Time Analyst .....	91
14. Descriptor de Puesto Real Time Analyst .....	93
15. Descriptor de Puesto Real Time Analyst .....	95
16. Descriptor de Puesto Representante de Servicio al Cliente – Sky Roam .....	97

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de descriptores de puesto contiene 16 descriptores de puestos para la empresa Dynamic CC, abarcando diferentes áreas con el propósito de brindar una estructura con los elementos necesarios para cada puesto. Su objetivo es orientar las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

Además, este manual se integra a la estructura organizacional de la empresa, permitiendo una alineación clara entre los puestos de trabajo y los niveles jerárquicos, facilitando la coordinación entre áreas y reforzando la comunicación interna. Al reflejar la organización formal de Dynamic CC, se convierte en una herramienta clave para una gestión eficiente del talento humano y para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el crecimiento y desarrollo organizacional.

Este manual es una guía fundamental, ya que detalla información esencial de cada puesto de trabajo, incluyendo habilidades, descripciones y competencias requeridas para un desempeño óptimo dentro de la organización. El manual de descriptores es un recurso invaluable para todos los colaboradores de Dynamic CC, y su uso adecuado contribuirá significativamente a fortalecer la cultura empresarial, promoviendo la transparencia, eficiencia y crecimiento.

## Formato Descriptor de Puesto

<b>DESCRIPTOR DE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	
Nombre del departamento:	
Código empleado:	
Número de personas en el puesto:	
Puesto de supervisor directo:	
Puesto de subordinados:	
Cliente:	
Horario:	
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
<b>V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	
Planificación estratégica y Organización operativa	
Iniciativa para mejora continua en procesos y métricas de desempeño	
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	
Esfuerzo mental	
Exposición al riesgo	
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	
Capacidades	
Destrezas	
Factores claves de éxitos	

## 1. Descripción de Puesto Representante de Servicio al Cliente

<b>DESCRIPTRDE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Representante de Servicio al Cliente
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	MC001
Número de personas en el puesto:	25
Puesto de supervisor directo:	Supervisor de Operations
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	Magic Chef
Horario:	8:00 AM - 5:00 PM
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Apoyar la línea de electrodomésticos residenciales.	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	
<p>Responderá llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats en línea de consumidores sobre sus electrodomésticos Magic Chef.</p> <p>Trabajar de manera cooperativa y profesional con otros en todos los niveles dentro de la organización, clientes y proveedores 40 palabras por minuto o más con mecanografía.</p>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
Usuarios	Supervisor de Operations
<b>V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	N/A
Planificación	N/A
Iniciativa	N/A
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Trabajo remoto 100% desde casa
Esfuerzo mental	Intermedio
Exposición al riesgo	N/A
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones claras y efectivas (tanto escritas como verbales)</li> <li>• Capacidad para realizar múltiples tareas y priorizar la carga de trabajo • Jugador de equipo • Trabaja bien en un entorno acelerado y se adapta fácilmente al cambio</li> </ul>

Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel avanzado</li> <li>• Entrada de datos de inventario</li> <li>• Pensamiento crítico y habilidades numéricas</li> <li>• Alto nivel de atención a la precisión y detalle</li> </ul>
Destrezas	Manejo intermedio de Microsoft Office
Factores claves de éxitos	Cumplimiento de métricas

## 2. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta

DESCRIPTRDE PUESTO I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Nombre del puesto:	Supervisor de Cuenta
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	CYRA002
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Sr. Operations Manager
Puesto de subordinados:	40
Cliente:	Cyacom
Horario:	8:00 AM - 5:00 PM
II. OBJETIVO DEL PUESTO	
<p>Asistir con la coordinación debido al crecimiento de la cuenta. El rol de Supervisor de Cuenta para Cyacom está dedicado a asociarse con el Gerente de Operaciones (OM) y guiar al equipo a través de esta emocionante fase de rápido crecimiento mientras se mantiene nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en el servicio. El Supervisor de Cuenta trabajará estrechamente con el OM para dar seguimiento a las tareas diarias de los supervisores y asuntos urgentes, asegurando tiempos de respuesta rápidos para solicitudes de clientes, preocupaciones de nómina, problemas de RRHH y procesos operativos. Al mantener una comunicación clara y un seguimiento proactivo, el Supervisor de Cuenta garantizará una alineación perfecta entre el rendimiento del equipo y las expectativas del cliente.</p>	
III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES	
<p>A través de la supervisión estratégica, la optimización de procesos y un compromiso con la mejora continua, el Supervisor de Cuenta nos ayuda a superar consistentemente las necesidades cambiantes de CYRACOM. En última instancia, este rol defiende a nuestra gente, nuestros procesos y nuestra dedicación a la excelencia en el servicio mientras continuamos creciendo en asociación con CYRACOM.</p>	
IV. INTERACCIONES REQUERIDAD	
Externas	Internas
Cliente	Supervisores de Operations, RTA, QA, RRHH
V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES	
Manejo de información confidencial	Alto - tiene acceso a información confidencial constantemente
Planificación	Alta - manejo de reuniones con clientes, supervisores y otros departamentos
Iniciativa	Alta - deben proponer estrategias de mejora para todos los procesos que supervisa
VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO	
Condiciones de trabajo	Modalidad híbrida
Esfuerzo mental	Alto - maneja la supervisión de muchos procesos
Exposición al riesgo	Baja

## VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

Habilidades

- Resolución de problemas: Fuertes habilidades de toma de decisiones para abordar desafíos de manera rápida y efectiva.

<p>Capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y comunicación: Excelentes habilidades interpersonales para trabajar entre departamentos y mantener la cohesión del equipo.</li> <li>• Conocimiento de cumplimiento de HIPAA: Sólido entendimiento de las regulaciones de HIPAA en operaciones de centros de llamadas.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexible y receptivo a las necesidades cambiantes de clientes y negocios mientras se mantienen los estándares de calidad y cumplimiento.</li> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> </ul>
<p>Destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de Excel</li> </ul>
<p>Factores claves de éxitos</p>	<p>Cumplimiento de metas</p>

### 3. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta

<b>DESCRIPTRDE PUESTO +A1:B34</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Supervisor de Cuenta
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	EQ003
Número de personas en el puesto:	2
Puesto de supervisor directo:	Sr. Operations Manager
Puesto de subordinados:	Supervisores de Cuenta, RTA, QA
Cliente:	EQUITY
Horario:	8:00 AM - 5:00 PM
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<p>El rol de Supervisor de Cuenta para EQUITY está dedicado a asociarse con el Gerente de Operaciones (OM) y guiar al equipo a través de esta emocionante fase de rápido crecimiento mientras se mantiene nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en el servicio. A medida que escalamos para satisfacer la creciente demanda, el Supervisor de Cuenta será fundamental para garantizar la efectividad operativa y la adaptabilidad. La misión de este líder es fomentar una cultura de alto rendimiento, apoyando el crecimiento de cada supervisor y miembro del equipo para prosperar en un entorno dinámico y acelerado. Esta posición también implica un fuerte enfoque en la supervisión operativa diaria y la responsabilidad.</p>	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<p>El Supervisor de Cuenta trabajará estrechamente con el OM para dar seguimiento a las tareas diarias de los supervisores y asuntos urgentes, asegurando tiempos de respuesta rápidos para solicitudes de clientes, preocupaciones de nómina, problemas de RRHH y procesos operativos. Al mantener una comunicación clara y un seguimiento proactivo, el Supervisor de Cuenta garantizará una alineación perfecta entre el rendimiento del equipo y las expectativas del cliente. Además, el Supervisor de Cuenta juega un papel clave en nuestros esfuerzos de planificación de sucesión, memorando y empoderando a supervisores y líderes emergentes para construir un equipo resiliente y capaz, listo para enfrentar futuros desafíos. A través de la supervisión estratégica, la optimización de procesos y un compromiso con la mejora continua, el Supervisor de Cuenta nos ayudará a superar consistentemente las necesidades cambiantes de Equity. En última instancia, este rol defiende a nuestra gente, nuestros procesos y nuestra dedicación a la excelencia en el servicio mientras continuamos creciendo en asociación con Equity.</p>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
Cliente y proveedores de sistema	Supervisores de Operations, RRHH
<b>V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	Alto - tiene acceso a informacion confidencial constantemente
Planificación	Alta - manejo de reuniones con clientes, supervisores y otros departamentos

Iniciativa	Alta - deben proponer estrategias de mejora para todos los procesos que supervisa
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Modalidad híbrida
Esfuerzo mental	Alto - maneja la supervisión de muchos procesos
Exposición al riesgo	Baja
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas: Fuertes habilidades de toma de decisiones para abordar desafíos de manera rápida y efectiva.</li> <li>• Colaboración y comunicación: Excelentes habilidades interpersonales para trabajar entre departamentos y mantener la cohesión del equipo. •</li> <li>• Conocimiento de cumplimiento de HIPAA: Sólido entendimiento de las regulaciones de HIPAA en operaciones de centros de llamadas.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexible y receptivo a las necesidades cambiantes de clientes y negocios mientras se mantienen los estándares de calidad y cumplimiento.</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> </ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de Excel</li> </ul>
Factores claves de éxitos	Cumplimiento de metas

#### 4. Descriptor de Puesto Supervisor de Cuenta

<b>DESCRIPTRDE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Supervisor de Cuenta
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	AMN004
Número de personas en el puesto:	2
Puesto de supervisor directo:	Sr. Operations Manager
Puesto de subordinados:	Supervisores de Operations, QA, RTA, Agentes
Cliente:	AMN
Horario:	8:00 AM - 5:00 PM
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<p>El rol de Supervisor de Cuenta para AMN está dedicado a asociarse con el Gerente de Operaciones (OM) y guiar al equipo a través de esta emocionante fase de rápido crecimiento mientras se mantiene nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en el servicio. A medida que escalamos para satisfacer la creciente demanda, el Supervisor de Cuenta será fundamental para garantizar la efectividad operativa y la adaptabilidad. La misión de este líder es fomentar una cultura de alto rendimiento, apoyando el crecimiento de cada supervisor y miembro del equipo para prosperar en un entorno dinámico y acelerado. Esta posición también implica un fuerte enfoque en la supervisión operativa diaria y la responsabilidad.</p>	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	
<p>El Supervisor de Cuenta trabajará estrechamente con el OM para dar seguimiento a las tareas diarias de los supervisores y asuntos urgentes, asegurando tiempos de respuesta rápidos para solicitudes de clientes, preocupaciones de nómina, problemas de RRHH y procesos operativos. Al mantener una comunicación clara y un seguimiento proactivo, el Supervisor de Cuenta garantizará una alineación perfecta entre el rendimiento del equipo y las expectativas del cliente. Además, el Supervisor de Cuenta juega un papel clave en nuestros esfuerzos de planificación de sucesión, memorando y empoderando a supervisores y líderes emergentes para construir un equipo resiliente y capaz, listo para enfrentar futuros desafíos. A través de la supervisión estratégica, la optimización de procesos y un compromiso con la mejora continua, el Supervisor de Cuenta nos ayudará a superar consistentemente las necesidades cambiantes de AMN. En última instancia, este rol defiende a nuestra gente, nuestros procesos y nuestra dedicación a la excelencia en el servicio mientras continuamos creciendo en asociación con AMN.</p>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
Cliente y proveedores de sistema	Supervisores de Operations, RRHH

### V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	Alto - tiene acceso a información confidencial constantemente
Planificación	Alta - manejo de reuniones con clientes, supervisores y otros departamentos
Iniciativa	Alta - deben proponer estrategias de mejora para todos los procesos que supervisa

### VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Modalidad híbrida
Esfuerzo mental	Alto - maneja la supervisión de muchos procesos
Exposición al riesgo	Baja

### VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas: Fuertes habilidades de toma de decisiones para abordar desafíos de manera rápida y efectiva.</li> <li>• Colaboración y comunicación: Excelentes habilidades interpersonales para trabajar entre departamentos y mantener la cohesión del equipo.</li> <li>• Conocimiento de cumplimiento de HIPAA: Sólido entendimiento de las regulaciones de HIPAA en operaciones de centros de llamadas.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexible y receptivo a las necesidades cambiantes de clientes y negocios mientras se mantienen los estándares de calidad y cumplimiento.</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> </ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de Excel</li> </ul>
Factores claves de éxitos	Cumplimiento de metas

### 5. Descriptor de Puesto Quality Assurance Advocate

<b>DESCRIPTRDE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Quality Assurance Advocate
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	Cyra005
Número de personas en el puesto:	2
Puesto de supervisor directo:	Supervisor de Cuenta
Puesto de subordinados:	2
Cliente:	Cyacom
Horario:	11:00 PM - 6:00 AM
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
La posición de Quality Assurance Advocate es para asegurar que el servicio que proporcionamos cumpla con los estándares y requisitos de calidad establecidos. Esto implica monitorear, evaluar y analizar procesos, procedimientos y resultados para identificar áreas de mejora y asegurar consistencia, fiabilidad y satisfacción del cliente.	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	

- **Monitoreo y Evaluación:** Realizar evaluaciones de calidad de las interacciones con los clientes, incluidas llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos y otras formas de comunicación, para asegurar el cumplimiento con los estándares de calidad, políticas y procedimientos.  
Puntuación y Retroalimentación: Asignar puntuaciones y proporcionar retroalimentación detallada a los agentes basándose en las evaluaciones de calidad, destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.
- **Análisis de Rendimiento:** Analizar datos de evaluaciones de calidad para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en el rendimiento de los agentes y las operaciones generales del centro de llamadas.
- **Capacitación y Entrenamiento:** Proporcionar capacitación y entrenamiento a los agentes basándose en los resultados de las evaluaciones de calidad para ayudarles a mejorar su rendimiento y mejorar la calidad de las interacciones con los clientes.  
Procesos de Aseguramiento de Calidad: Implementar y mantener procesos de aseguramiento de calidad, directrices y mejores prácticas para asegurar consistencia y precisión en las evaluaciones de calidad.
- **Comunicación:** Colaborar con supervisores, líderes y otras partes interesadas para comunicar los resultados de las evaluaciones de calidad, compartir mejores prácticas y abordar problemas relacionados con la calidad.
- **Documentación:** Mantener documentación precisa y completa de los resultados de las evaluaciones de calidad, la retroalimentación proporcionada a los agentes y cualquier acción correctiva tomada para abordar problemas de calidad.
- **Mejora Continua:** Participar en iniciativas y proyectos de mejora de la calidad para mejorar la calidad y eficiencia general de las operaciones del centro de llamadas.
- **Interacción con Clientes:** Interactuar con los clientes para entender sus expectativas y requisitos de calidad, y asegurar que los procesos de evaluación de calidad se alineen con las expectativas del cliente.

#### **IV. INTERACCIONES REQUERIDAS**

Externas	Internas
Reuniones con el cliente	Supervisores, Agentes

#### **V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES**

Manejo de información confidencial	Alto
Planificación	Moderada - debe planificar algunas reuniones por semana tanto con el cliente como con agentes
Iniciativa	Alta - se espera alta iniciativa para la optimización de procesos

#### **VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO**

Condiciones de trabajo	Híbrido
Esfuerzo mental	Moderado
Exposición al riesgo	Minima

#### **VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES**

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
Capacidades	X
Destrezas	Habilidades intermedias de Microsoft Office
Factores claves de éxitos	<p>Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +=100% Tasa de asistencia</li> <li>• += 68 % Productividad</li> <li>• += 85% Adherencia al horario.</li> <li>• -= 10 Segundos de tiempo promedio de llamada</li> <li>• -= 0.75% Llamadas fuera de tiempo.</li> <li>• -= 0.75% Llamadas rechazadas.</li> </ul>

## 6. Descriptor de Puesto Quality Assurance Advocate

<b>DESCRIPTRDE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Quality Assurance Advocate
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	AMN006
Número de personas en el puesto:	2
Puesto de supervisor directo:	Supervisor de Cuenta
Puesto de subordinados:	2
Cliente:	Cyracom
Horario:	11:00 PM - 6:00 AM
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	

La posición de Quality Assurance Advocate es para asegurar que el servicio que proporcionamos cumpla con los estándares y requisitos de calidad establecidos. Esto implica monitorear, evaluar y analizar procesos, procedimientos y resultados para identificar áreas de mejora y asegurar consistencia, fiabilidad y satisfacción del cliente.

### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

- **Monitoreo y Evaluación:** Realizar evaluaciones de calidad de las interacciones con los clientes, incluidas llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos y otras formas de comunicación, para asegurar el cumplimiento con los estándares de calidad, políticas y procedimientos.
- **Puntuación y Retroalimentación:** Asignar puntuaciones y proporcionar retroalimentación detallada a los agentes basándose en las evaluaciones de calidad, destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.
- **Análisis de Rendimiento:** Analizar datos de evaluaciones de calidad para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en el rendimiento de los agentes y las operaciones generales del centro de llamadas.
- **Capacitación y Entrenamiento:** Proporcionar capacitación y entrenamiento a los agentes basándose en los resultados de las evaluaciones de calidad para ayudarles a mejorar su rendimiento y mejorar la calidad de las interacciones con los clientes.
- **Procesos de Aseguramiento de Calidad:** Implementar y mantener procesos de aseguramiento de calidad, directrices y mejores prácticas para asegurar consistencia y precisión en las evaluaciones de calidad.
- **Comunicación:** Colaborar con supervisores, líderes y otras partes interesadas para comunicar los resultados de las evaluaciones de calidad, compartir mejores prácticas y abordar problemas relacionados con la calidad.
- **Documentación:** Mantener documentación precisa y completa de los resultados de las evaluaciones de calidad, la retroalimentación proporcionada a los agentes y cualquier acción correctiva tomada para abordar problemas de calidad.
- **Mejora Continua:** Participar en iniciativas y proyectos de mejora de la calidad para mejorar la calidad y eficiencia general de las operaciones del centro de llamadas.
- **Interacción con Clientes:** Interactuar con los clientes para entender sus expectativas y requisitos de calidad, y asegurar que los procesos de evaluación de calidad se alineen con las expectativas del cliente.

### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
Reuniones con el cliente	Supervisores, Agentes

### V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	Alto
Planificación	Moderada - debe planificar algunas reuniones por semana tanto con el cliente como con agentes
Iniciativa	Alta - se espera alta iniciativa para la optimizacion de procesos

### VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Hibrido
Esfuerzo mental	Moderado

Exposición al riesgo	Minima
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
Capacidades	X
Destrezas	Habilidades intermedias de Microsoft Office
Factores claves de éxitos	<p>Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +=100% Tasa de asistencia</li> <li>• += 68 % Productividad</li> <li>• += 85% Adherencia al horario.</li> <li>• -= 10 Segundos de tiempo promedio de llamada</li> <li>• -= 0.75% Llamadas fuera de tiempo.</li> <li>• -= 0.75% Llamadas rechazadas.</li> </ul>

**Descriptor de Puesto**

7.

**Quality Assurance Advocate****DESCRIPTRDE PUESTO****I. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

Nombre del puesto:	Quality Assurance Advocate
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	EQN007
Número de personas en el puesto:	2
Puesto de supervisor directo:	Supervisor de Cuenta
Puesto de subordinados:	2
Cliente:	Cyracom
Horario:	11:00 PM - 6:00 AM

**II. OBJETIVO DEL PUESTO**

La posición de Quality Assurance Advocate es para asegurar que el servicio que proporcionamos cumpla con los estándares y requisitos de calidad establecidos. Esto implica monitorear, evaluar y analizar procesos, procedimientos y resultados para identificar áreas de mejora y asegurar consistencia, fiabilidad y satisfacción del cliente.

**III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- **Monitoreo y Evaluación:** Realizar evaluaciones de calidad de las interacciones con los clientes, incluidas llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos y otras formas de comunicación, para asegurar el cumplimiento con los estándares de calidad, políticas y procedimientos.
- **Puntuación y Retroalimentación:** Asignar puntuaciones y proporcionar retroalimentación detallada a los agentes basándose en las evaluaciones de calidad, destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.
- **Análisis de Rendimiento:** Analizar datos de evaluaciones de calidad para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en el rendimiento de los agentes y las operaciones generales del centro de llamadas.
- **Capacitación y Entrenamiento:** Proporcionar capacitación y entrenamiento a los agentes basándose en los resultados de las evaluaciones de calidad para ayudarles a mejorar su rendimiento y mejorar la calidad de las interacciones con los clientes.
- **Procesos de Aseguramiento de Calidad:** Implementar y mantener procesos de aseguramiento de calidad, directrices y mejores prácticas para asegurar consistencia y precisión en las evaluaciones de calidad.
- **Comunicación:** Colaborar con supervisores, líderes y otras partes interesadas para comunicar los resultados de las evaluaciones de calidad, compartir mejores prácticas y abordar problemas relacionados con la calidad.
- **Documentación:** Mantener documentación precisa y completa de los resultados de las evaluaciones de calidad, la retroalimentación proporcionada a los agentes y cualquier acción correctiva tomada para abordar problemas de calidad.
- **Mejora Continua:** Participar en iniciativas y proyectos de mejora de la calidad para mejorar la calidad y eficiencia general de las operaciones del centro de llamadas.
- **Interacción con Clientes:** Interactuar con los clientes para entender sus expectativas y requisitos de calidad, y asegurar que los procesos de evaluación de calidad se alineen con las expectativas del cliente.

**IV. INTERACCIONES REQUERIDAD**

Externas	Internas
Reuniones con el cliente	Supervisores, Agentes

<b>V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES</b>	
Protección de información confidencial	Alto
Calificación	Moderada - debe planificar algunas reuniones por semana tanto con el cliente como con agentes
Iniciativa	Alta - se espera alta iniciativa para la optimización de procesos
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Híbrido
Esfuerzo mental	Moderado
Exposición al riesgo	Mínima
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
Experiencias	X
Habilidades técnicas	Habilidades intermedias de Microsoft Office
Factores claves de éxitos	<p>Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +=100% Tasa de asistencia</li> <li>• += 68 % Productividad</li> <li>• += 85% Adherencia al horario.</li> <li>• -= 10 Segundos de tiempo promedio de llamada</li> <li>• -= 0.75% Llamadas fuera de tiempo.</li> <li>• -= 0.75% Llamadas rechazadas.</li> </ul>

## Descriptor de Puesto

### 8. Representante de Servicio al Cliente y Facturación.

#### DESCRIPTRDE PUESTO +A1:B24

#### I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Nombre del puesto:	Representante de Servicio al Cliente y Facturación
Nombre del departamento:	Operations
Código empleado:	GMB008
Número de personas en el puesto:	10
Puesto de supervisor directo:	Supervisor de Operations
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	Get My Boat
Horario:	8:00 AM - 5:00 PM

#### II. OBJETIVO DEL PUESTO

Ayudarán a los clientes con consultas para reservar, preguntas sobre reservas, asistencia en el proceso de reserva y preguntas generales sobre el sitio web utilizando diferentes métodos de contacto como chat, correo electrónico, voz, etc.

#### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Ayudarán a los clientes con consultas para reservar, preguntas sobre reservas, asistencia en el proceso de reserva y preguntas generales sobre el sitio web utilizando diferentes métodos de contacto como chat, correo electrónico, voz, etc.

#### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
Usuarios	Supervisor

#### V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	N/A
Planificación	N/A

ativa	N/A
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Trabajo remoto
Esfuerzo mental	Medio
Exposición al riesgo	Bajo
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades para resolver problemas</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Habilidades numéricas</li> <li>• Fuertes habilidades de servicio al cliente (inglés/español)</li> <li>• Analítico</li> <li>• Alta atención al detalle</li> <li>• Habilidades excepcionales de organización y gestión del tiempo</li> </ul>
Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugador de equipo con un alto sentido de responsabilidad</li> <li>• Capaz de tomar decisiones con mínima supervisión</li> </ul>
Exigencias	Puedes desempeñar varias labores al mismo tiempo
Factores claves de éxitos	Cumplimiento de métricas

## Descriptor de Puesto

### 9. Supervisor – SMALL LOB

<b>DESCRIPTOR DE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Supervisor – SMALL LOB
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN009
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Rene Bendana, Gerente de Operaciones
Puesto de subordinados:	Intérprete
Cliente:	PGLS, GMB, MCA, SKRM, CABANA
Horario:	Disponibilidad de horario requerida
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Ser el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes, proporcionando liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones. Garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el cliente y asegurar la consecución de los objetivos de nivel de servicio y calidad.	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	

- Liderar, dirigir y coordinar las operaciones del equipo de intérpretes.
- Cumplir con las políticas y procedimientos del cliente.
- Responder a las necesidades diarias de departamentos internos y externos.
- Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal.
- Mantener información actualizada sobre horarios, asistencia, vacaciones, etc.
- Adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambios en el entorno laboral.
- Manejar tareas desafiantes y cambiar prioridades rápidamente.
- Elaborar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo.
- Demostrar habilidades de comunicación efectivas y trabajo en equipo.

**IV. INTERACCIONES REQUERIDA**

Externas	Internas
Gerente de Operaciones Intérpretes RRHH, Reclutamiento y Capacitación	Gerente de Operaciones Intérpretes RRHH, Reclutamiento y Capacitación

**V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES**

Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X

**VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO**

Condiciones de trabajo	Trabajo remoto con disponibilidad de horario.
Esfuerzo mental	Alto, requiere toma de decisiones rápidas y resolución de problemas
Exposición al riesgo	Baja, relacionada con el manejo de información confidencial y cumplimiento de normas.

**VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES**

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de equipos.</li> <li>• Adaptabilidad a cambios y tecnologías emergentes.</li> <li>• Organización y planificación.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> </ul>
-------------	---

### Descriptor de Puesto

Capacidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo bajo presión.</li><li>• Análisis y solución de problemas.</li><li>• Toma de decisiones.</li></ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dominio de herramientas de Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word).</li><li>• Capacidad de entrenar y retroalimentar al personal.</li><li>• Desarrollo y análisis</li></ul>
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso con los objetivos de calidad y servicio.</li><li>• Motivación y responsabilidad.</li><li>• Trabajo en equipo y colaboración interdepartamental.</li><li>• Cumplimiento de métricas internas después de la curva de aprendizaje.</li></ul>

## 10. Descriptor de Puesto Supervisor

### DESCRIPTOR DE PUESTO

#### I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Nombre del puesto:	Supervisor
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0010
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Gerente de Operaciones y Daniel Sosa, Gerente de Operaciones
Puesto de subordinados:	Intérprete
Cliente:	AMN Healthcare
Horario:	11:00 am a 8:00 pm o 12:00 pm a 9:00 pm

#### II. OBJETIVO DEL PUESTO

El Supervisor será el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes. Debe ser capaz de gestionar y entrenar a los agentes, manejar tareas desafiantes, cambiar prioridades rápidamente, preparar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo. Su objetivo es lograr un rendimiento excelente del equipo y contribuir al crecimiento empresarial sostenible, garantizando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad de AMN Healthcare.

#### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

- Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.
- Seguir las políticas y procedimientos establecidos por AMN Interpreting.
- Responder a las necesidades diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).
- Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal sobre el desempeño diario.
- Mantener la información actualizada del personal (horarios, horas trabajadas, vacaciones, etc.).
- Adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.
- Trabajar bien bajo presión y garantizar la calidad del servicio.
- Elaborar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo.
- Demostrar habilidades de comunicación efectivas y trabajo en equipo, incluso en un entorno de video remoto.
- Ser detallista y tener disponibilidad de horario.

#### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
----------	----------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMN Healthcare</li> <li>• Proveedores de tecnología y servicios</li> <li>• Auditores y consultores externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerentes de Operaciones</li> <li>• Intérpretes</li> <li>• RRHH, Reclutamiento y Capacitación</li> </ul>
---	--

<b>V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Trabajo remoto con disponibilidad de horario.
Esfuerzo mental	Alto, requiere toma de decisiones rápidas y resolución de problemas
Exposición al riesgo	Baja, relacionada con el manejo de información confidencial y cumplimiento de normas.
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de equipos.</li> <li>• Adaptabilidad a cambios y tecnologías emergentes.</li> <li>• Organización y planificación.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Análisis y solución de problemas.</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de herramientas de Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word).</li> <li>• Capacidad de entrenar y retroalimentar al personal.</li> <li>• Desarrollo y análisis de informes de gestión.</li> </ul>

Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con los objetivos de calidad y servicio.</li> <li>• Motivación y responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración interdepartamental.</li> <li>• Cumplimiento de métricas internas después de la curva de aprendizaje.</li> </ul>
---------------------------	---

### 11. Descriptor de Puesto Supervisor

<b>DESCRIPTOR DE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Supervisor
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0011
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Gerente de Operaciones y Daniel Sosa, Gerente de Operaciones
Puesto de subordinados:	Intérprete
Cliente:	EQUITY
Horario:	11:00 am a 8:00 pm o 12:00 pm a 9:00 pm
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<p>El Supervisor será el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes. Debe ser capaz de gestionar y entrenar a los agentes, manejar tareas desafiantes, cambiar prioridades rápidamente, preparar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo. Su objetivo es lograr un rendimiento excelente del equipo y contribuir al crecimiento empresarial sostenible, garantizando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad de AMN Healthcare.</p>	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	

- Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.
- Seguir las políticas y procedimientos establecidos por AMN Interpreting.
- Responder a las necesidades diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).
- Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal sobre el desempeño diario.
- Mantener la información actualizada del personal (horarios, horas trabajadas, vacaciones, etc.).
- Adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.
- Trabajar bien bajo presión y garantizar la calidad del servicio.
- Elaborar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo.
- Demostrar habilidades de comunicación efectivas y trabajo en equipo, incluso en un entorno de video remoto.
- Ser detallista y tener disponibilidad de horario.

#### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMN Healthcare</li> <li>• Proveedores de tecnología y servicios</li> <li>• Auditores y consultores externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerentes de Operaciones</li> <li>• Intérpretes</li> <li>• RRHH, Reclutamiento y Capacitación</li> </ul>

#### V. RESPOSABIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X

#### VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Trabajo remoto con disponibilidad de horario.
Esfuerzo mental	Alto, requiere toma de decisiones rápidas y resolución de problemas
Exposición al riesgo	Baja, relacionada con el manejo de información confidencial y cumplimiento de normas.

#### VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de equipos.</li> <li>• Adaptabilidad a cambios y tecnologías emergentes.</li> <li>• Organización y planificación.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Análisis y solución de problemas.</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de herramientas de Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word).</li> <li>• Capacidad de entrenar y retroalimentar al personal.</li> <li>• Desarrollo y análisis de informes de gestión.</li> </ul>
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con los objetivos de calidad y servicio.</li> <li>• Motivación y responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración interdepartamental.</li> <li>• Cumplimiento de métricas internas después de la curva de aprendizaje.</li> </ul>

## 12. Descriptor de Puesto Supervisor

<b>DESCRIPTOR DE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	Supervisor
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0012
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Gerente de Operaciones y Daniel Sosa, Gerente de Operaciones
Puesto de subordinados:	Intérprete
Cliente:	CYRACOM

Horario:	11:00 am a 8:00 pm o 12:00 pm a 9:00 pm
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
El Supervisor será el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes. Debe ser capaz de gestionar y entrenar a los agentes, manejar tareas desafiantes, cambiar prioridades rápidamente, preparar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo. Su objetivo es lograr un rendimiento excelente del equipo y contribuir al crecimiento empresarial sostenible, garantizando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad de AMN Healthcare.	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.</li> <li>• Seguir las políticas y procedimientos establecidos por AMN Interpreting.</li> <li>• Responder a las necesidades diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).</li> <li>• Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal sobre el desempeño diario.</li> <li>• Mantener la información actualizada del personal (horarios, horas trabajadas, vacaciones, etc.).</li> <li>• Adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.</li> <li>• Trabajar bien bajo presión y garantizar la calidad del servicio.</li> <li>• Elaborar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo.</li> <li>• Demostrar habilidades de comunicación efectivas y trabajo en equipo, incluso en un entorno de video remoto.</li> <li>• Ser detallista y tener disponibilidad de horario.</li> </ul>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMN Healthcare</li> <li>• Proveedores de tecnología y servicios</li> <li>• Auditores y consultores externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerentes de Operaciones</li> <li>• Intérpretes</li> <li>• RRHH, Reclutamiento y Capacitación</li> </ul>
<b>V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X

## VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Trabajo remoto con disponibilidad de horario.
Esfuerzo mental	Alto, requiere toma de decisiones rápidas y resolución de problemas
Exposición al riesgo	Baja, relacionada con el manejo de información confidencial y cumplimiento de normas.

## VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y gestión de equipos.</li><li>• Adaptabilidad a cambios y tecnologías emergentes.</li><li>• Organización y planificación.</li><li>• Comunicación efectiva.</li></ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo bajo presión.</li><li>• Análisis y solución de problemas.</li><li>• Toma de decisiones</li></ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dominio de herramientas de Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word).</li><li>• Capacidad de entrenar y retroalimentar al personal.</li><li>• Desarrollo y análisis de informes de gestión.</li></ul>
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso con los objetivos de calidad y servicio.</li><li>• Motivación y responsabilidad.</li><li>• Trabajo en equipo y colaboración interdepartamental.</li><li>• Cumplimiento de métricas internas después de la curva de aprendizaje.</li></ul>

## Descriptor de Puesto

Nombre del puesto:

**13. Real Time Analyst**

### DESCRIPTOR DE PUESTO I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

	Real Time Analyst
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0013
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Sr. Ops Manager
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	AMN Healthcare
Horario:	11:00 am a 8:00 pm, fines de semana libres

### II. OBJETIVO DEL PUESTO

El Real Time Analyst es responsable de monitorear y ajustar los horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas del equipo. Se espera que rastree y codifique las ausencias, controle la adherencia y la productividad, y coordine con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal. Su misión es garantizar que las operaciones se mantengan dentro de los estándares de servicio y eficiencia, contribuyendo al crecimiento sostenido de la organización

### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

- Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para asegurar que las operaciones se mantengan dentro de los objetivos de servicio.
- Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.
- Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.
- Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.
- Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal y garantizar que se sigan los horarios establecidos.
- Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPIs.
- Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información precisa para las proyecciones de personal.
- Identificar y proponer mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral

### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
	97

- AMN Healthcare
- Gerente de Operaciones
- Proveedores de tecnología y servicios
- Líderes de equipo, Reclutamiento, RRHH
- Auditores y consultores externos.
- Analistas de datos, Coordinadores de operaciones

<b>V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Trabajo remoto desde casa con horarios fijos de 11:00 am a 8:00 pm
Esfuerzo mental	Alto, requiere monitoreo constante y resolución de problemas en tiempo real.
Exposición al riesgo	Baja, pero debe manejar información sensible y tomar decisiones operativas rápidas.
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuertes habilidades analíticas en Excel y otras herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Capacidad para gestionar múltiples tareas y trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.</li> <li>• Habilidades de resolución de problemas y comunicación efectiva.</li> <li>• Conocimiento de herramientas de WFM como Calabrio</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión y en entornos de alto ritmo.</li> <li>• Toma de decisiones rápidas y eficientes para garantizar la continuidad de las operaciones.</li> <li>• Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.</li> </ul>
Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Microsoft Excel (funciones avanzadas).</li> <li>• Uso de herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Conocimiento práctico de Calabrio o herramientas similares de WFM.</li> </ul>

## Descriptor de Puesto

Nombre del puesto:	
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los KPIs internos relacionados con la productividad, adherencia y tiempo de llamada.</li> <li>Compromiso con la mejora continua en los procesos de planificación y ejecución</li> </ul>

### 14. Real Time Analyst

#### DESCRIPTOR DE PUESTO I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

	Real Time Analyst
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0014
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Sr. Ops Manager
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	CYRACOM
Horario:	11:00 am a 8:00 pm, fines de semana libres

#### II. OBJETIVO DEL PUESTO

El Real Time Analyst es responsable de monitorear y ajustar los horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas del equipo. Se espera que rastree y codifique las ausencias, controle la adherencia y la productividad, y coordine con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal. Su misión es garantizar que las operaciones se mantengan dentro de los estándares de servicio y eficiencia, contribuyendo al crecimiento sostenido de la organización

#### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

- Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para asegurar que las operaciones se mantengan dentro de los objetivos de servicio.
- Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.
- Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.
- Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.
- Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal y garantizar que se sigan los horarios establecidos.

- Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPIs. •  
Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información precisa para las proyecciones de personal.
- Identificar y proponer mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral

#### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas

Internas

- AMN Healthcare
- Proveedores de tecnología y servicios
- Auditores y consultores externos.
- Gerente de Operaciones
- Líderes de equipo, Reclutamiento, RRHH
- Analistas de datos, Coordinadores de operaciones

#### V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X

#### VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Trabajo remoto desde casa con horarios fijos de 11:00 am a 8:00 pm
Esfuerzo mental	Alto, requiere monitoreo constante y resolución de problemas en tiempo real.
Exposición al riesgo	Baja, pero debe manejar información sensible y tomar decisiones operativas rápidas.

#### VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuertes habilidades analíticas en Excel y otras herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Capacidad para gestionar múltiples tareas y trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.</li> <li>• Habilidades de resolución de problemas y comunicación efectiva.</li> <li>• Conocimiento de herramientas de WFM como Calabrio</li> </ul>
-------------	--

## Descriptor de Puesto

Nombre del puesto:	
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión y en entornos de alto ritmo.</li> <li>• Toma de decisiones rápidas y eficientes para garantizar la continuidad de las operaciones.</li> <li>• Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Microsoft Excel (funciones avanzadas).</li> <li>• Uso de herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Conocimiento práctico de Calabrio o herramientas similares de WFM.</li> </ul>
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los KPIs internos relacionados con la productividad, adherencia y tiempo de llamada.</li> <li>• Compromiso con la mejora continua en los procesos de planificación y ejecución</li> </ul>

### 15.

### Real Time Analyst

#### DESCRIPTOR DE PUESTO I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

	Real Time Analyst
Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0015
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Irby Woods, Sr. Ops Manager
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	EQUITY
Horario:	11:00 am a 8:00 pm, fines de semana libres

#### II. OBJETIVO DEL PUESTO

El Real Time Analyst es responsable de monitorear y ajustar los horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas del equipo. Se espera que rastree y codifique las ausencias, controle la adherencia y la productividad, y coordine con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal. Su misión es garantizar que las operaciones se mantengan dentro de los estándares de servicio y eficiencia, contribuyendo al crecimiento sostenido de la organización

### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

• Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para asegurar que las operaciones se mantengan dentro de los objetivos de servicio.

- Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.
- Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.
  - Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.
  - Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal y garantizar que se sigan los horarios establecidos.
- Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPIs.
  - Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información precisa para las proyecciones de personal.
- Identificar y proponer mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral

### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMN Healthcare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Operaciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de tecnología y servicios</li> <li>• Auditores y consultores externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes de equipo, Reclutamiento, RRHH</li> <li>• Analistas de datos, Coordinadores de operaciones</li> </ul>

### V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES

Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X

### VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO

Condiciones de trabajo	Trabajo remoto desde casa con horarios fijos de 11:00 am a 8:00 pm
Esfuerzo mental	Alto, requiere monitoreo constante y resolución de problemas en tiempo real.
Exposición al riesgo	Baja, pero debe manejar información sensible y tomar decisiones operativas rápidas.

### VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES

## Descriptor de Puesto

Nombre del puesto:	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuertes habilidades analíticas en Excel y otras herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Capacidad para gestionar múltiples tareas y trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.</li> <li>• Habilidades de resolución de problemas y comunicación efectiva.</li> <li>• Conocimiento de herramientas de WFM como Calabrio</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión y en entornos de alto ritmo.</li> <li>• Toma de decisiones rápidas y eficientes para garantizar la continuidad de las operaciones.</li> <li>• Capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Microsoft Excel (funciones avanzadas).</li> <li>• Uso de herramientas de análisis de datos.</li> <li>• Conocimiento práctico de Calabrio o herramientas similares de WFM.</li> </ul>
Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los KPIs internos relacionados con la productividad, adherencia y tiempo de llamada.</li> <li>• Compromiso con la mejora continua en los procesos de planificación y ejecución</li> </ul>

## Descriptor de Puesto

Nombre del puesto:

**16.**

**Representante de Servicio al Cliente – Sky Roam**

### DESCRIPTOR DE PUESTO I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Representante de Servicio al Cliente – Sky Roam

Nombre del departamento:	Operaciones
Código empleado:	AMN0016
Número de personas en el puesto:	1
Puesto de supervisor directo:	Tirsa Carcamo / David Maradiaga
Puesto de subordinados:	N/A
Cliente:	EQUITY SKY ROAM
Horario:	Domingo y lunes libres, 9:30 am – 6:30 pm (horario tentativo)

### II. OBJETIVO DEL PUESTO

El Representante de Servicio al Cliente será responsable de ofrecer soporte técnico y atención al cliente para los productos y servicios de Sky Roam. Esto incluirá la activación de servicios, devoluciones de productos, consultas sobre el uso de productos, y asistencia técnica avanzada, todo en inglés o mandarín.

El objetivo principal es proporcionar un soporte de calidad, actuando como un nivel de soporte TIER 3 para los usuarios finales.

### III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES

• Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para asegurar que las operaciones se mantengan dentro de los objetivos de servicio.

- Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.
- Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.
- Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.
- Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal y garantizar que se sigan los horarios establecidos.
- Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPIs.

Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información precisa para las proyecciones de personal.

- Identificar y proponer mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral

### IV. INTERACCIONES REQUERIDAD

Externas	Internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sky Roam Inc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisores (Tirsa Carcamo, David Maradiaga)</li> </ul>

- Usuarios finales
- Equipo de operaciones
- Proveedores de telecomunicaciones
- Equipos de soporte técnico

<b>V. RESPONSABILIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	X
Planificación	X
Iniciativa	X
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	
Condiciones de trabajo	Trabajo desde el sitio LAFISE (WAHA).
Esfuerzo mental	Moderado, requiere capacidad para gestionar múltiples consultas simultáneamente
Exposición al riesgo	Baja, el riesgo está asociado a la gestión de información de clientes y productos.
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de inglés, tanto en hablar como en escribir.</li> <li>• Capacidad para gestionar altos volúmenes de consultas de clientes con rapidez y precisión.</li> <li>• Habilidades técnicas en Linux o telecomunicaciones (preferidas).</li> <li>• Capacidad para tomar decisiones de forma autónoma.</li> </ul>
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento crítico para resolver problemas complejos.</li> <li>• Competencia en gestión de tiempo y resolución de problemas.</li> <li>• Trabajo en equipo y responsabilidad.</li> </ul>
H destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades en mecanografía y en el uso de plataformas de soporte (chat en vivo).</li> <li>• Habilidades en la evaluación de clientes y solución de problemas.</li> </ul>

Factores claves de éxitos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tasa de aprobación del 100% en las métricas de calidad de soporte.</li><li>• 0% de atrición en los primeros 90 días.</li><li>• Compromiso con la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario</li></ul>
---------------------------	--



**6.5 MEDIDAS DE CONTROL**

La empresa Dynamic CC deberá realizar revisiones anuales para asegurar que los descriptores de puesto funcionen correctamente, basándose en los resultados de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores y siguiendo el cronograma de actividades del plan. Estas revisiones verificarán que los objetivos y metas se cumplan dentro del tiempo establecido y con los indicadores correspondientes.

El área de recursos humanos será responsable de supervisar y desarrollar este plan en beneficio de toda la organización, asegurando que los resultados se alcancen. Para el monitoreo, se deberá organizar un comité interno compuesto por el gerente general, los jefes de cada área y el jefe de gestión humana, quienes conocen el funcionamiento diario de cada área y de los diferentes colaboradores.

**6.5.1 COMO USAR EL MANUAL**

El presente manual describe detalladamente la estructura de 16 puestos de trabajo, incluyendo los elementos principales que conforman un manual de descriptores de puestos. En él se organizan las funciones, responsabilidades y requisitos de cada puesto, proporcionando claridad y conocimiento a los colaboradores sobre lo que se espera de ellos en su trabajo. Además, sirve como guía para los jefes inmediatos sobre las funciones que deben cumplir las personas bajo su cargo.

Se debe organizar un plan para estructurar la capacitación e integración, con el objetivo de dar a conocer la estructura del manual y la funcionalidad de cada descriptor. El departamento de recursos humanos debe realizar las convocatorias a tiempo y de manera adecuada a las diferentes jefaturas, para que estas convoquen al personal de su área y familiaricen a los colaboradores con el descriptor de su puesto, iniciando así la implementación del manual.

1. El departamento de recursos humanos debe llevar a cabo procesos de capacitación a nivel gerencial y de jefaturas para explicar los diferentes descriptores de puesto del equipo a su cargo. Posteriormente, estos deben transmitir la implementación y conocimiento de este nuevo proceso para una mejora continua.
2. El departamento de recursos humanos debe explicar las competencias requeridas para cada puesto de trabajo y cómo deben ser evaluadas en las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, comparando el trabajo realizado con lo establecido en el descriptor.
3. Se debe agendar capacitación para todos los colaboradores, proporcionando el descriptor de cada puesto y explicando sus funciones y responsabilidades según el documento oficial. Una vez que se transmite la explicación a todo el personal, se espera que se reflejen cambios en la ejecución correcta de sus funciones y responsabilidades.
4. Para el proceso de reclutamiento y selección, el manual debe utilizarse para identificar los perfiles de candidatos adecuados para cada puesto cuando surja una vacante.
5. Se debe realizar una revisión y análisis periódico de los descriptores, recomendada anualmente, para aplicar las modificaciones necesarias a cargo del departamento de recursos humanos.
6. Para la creación de nuevos descriptores de puestos que surjan en la empresa, el comité debe realizar el análisis acompañado de un experto en la temática para clasificar las funciones, responsabilidades y competencias propias del puesto.

El departamento de recursos humanos, junto con los puestos de gerencia y supervisión, deben monitorear la implementación para asegurar el correcto funcionamiento del manual de descriptores de puesto. Anualmente, se debe organizar una jornada de trabajo para revisar los diferentes descriptores de puesto y proceder a las actualizaciones necesarias, tomando como referencia las evaluaciones de desempeño de todos los colaboradores y los resultados de productividad de la organización, llevando un registro de cada uno de los procesos realizados.

## 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

**Tabla 6. Cronograma de Implementación**

Actividades	Responsable	Mayo 2025		Junio 2025		Mayo 2026	
		Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 2	Semana 2
Presentación del manual de descriptores de puesto a la gestión de RRHH.	Maestranteres de la Maestría en Dirección en RH						
Revisión y análisis del manual.	Departamento de RRHH						
Aprobación del manual de descriptores de puesto.	Departamento de RRHH						
Socialización del manual de descriptores de puesto con los colaboradores de RRHH y la gerencia de operaciones.	Generalista de RRHH						
Implementación del manual de descriptores de puesto.	Departamento de RRHH						
Programación para la revisión periódica del manual.	Departamento de RRHH						Anualmente

**Tabla 7. Presupuesto**

Actividades	Responsable	Insumos	Presupuesto estimado	Tiempo para su ejecución
Presentación del manual de descriptores de puesto a la gestión de RRHH.	Maestranes de la Dirección de Recursos Humanos.	Salón de reuniones y monitor.	L.0.00	Mayo 2025
Revisión, análisis, reajustes, autorización de la propuesta.	Departamento de RRHH	Impresiones, fotocopias.	L.200.00	Mayo 2025
Socialización del manual de descriptores de puesto con los colaboradores de RRHH y la gerencia de operaciones.	Departamento de RRHH	Impresiones, fotocopias, boquitas y refrescos	L.2,500.00	Junio 2025
Entrega del manual de descriptores de puesto al jefe de gestión humana.	Departamento de RRHH	Impresiones y empastado del manual y el ingreso al sistema de RH	L.1,000.00	Junio 2025
Implementación del manual de descriptores de puesto con entrega de copia para cada ocupante y su superior.	Departamento de RRHH	Fotocopias	L.1,000.00	Junio 2025
Programación de las revisiones anuales de los diferentes descriptores de puesto para las actualizaciones.	Departamento de RRHH y gerencia del departamento de operaciones	Impresiones, copias, invitación de experto en la temática, almuerzos y meriendas.	L.15,000.00	Junio 2025
<b>Total:</b>			L 19,700.00	

## 6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Capítulo I		Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías de sustento	Variable	Población	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la Propuesta	Objetivo de la propuesta
Diseñar una propuesta de los descriptores de puestos de Dynamic CC de manera que reflejen la realidad operacional de la empresa con relación con su estructura organizacional, identificando posibles discrepancias y proponiendo mejoras para optimizar la gestión del talento humano.	Analizar la coherencia entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de la empresa Dynamic CC.	1. Teoría Contingente 2. Teoría de la Organización 3. Teoría de los Roles Organizacionales	Coherencia	40 colaboradores de Dynamic CC	Encuesta  Cuestionario	Existen inconsistencias entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional, lo que afecta la eficiencia operativa y la claridad de roles, aunque la mayoría de los empleados percibe sus descriptores positivamente.	Propuesta de Descriptores de Puesto y Estructura Organizacional en Dynamic CC.	1. Optimizar la alineación entre los perfiles de puesto y la estructura organizacional de Dynamic CC para mejorar la claridad en la distribución de responsabilidades y la gestión del talento. 2. Implementar estrategias para la actualización continua de los descriptores de puesto con el fin de garantizar su relevancia y adecuación a los cambios organizacionales y operativos. 3. Fortalecer la eficiencia operativa y la satisfacción laboral mediante la implementación de programas de capacitación que ayuden a los empleados a adaptarse a sus responsabilidades y optimizar su desempeño.
	Evaluar el impacto de los cambios en la estructura organizacional de Dynamic CC en su operatividad, analizando.		Operatividad			Los cambios recientes han mejorado la distribución de responsabilidades, pero han generado sobrecarga en algunos puestos y falta de alineación en ciertas competencias clave.		
	Diseñar descriptores de puesto alineados con la estructura organizacional actual de Dynamic CC.		Descriptores de puesto			Los descriptores de puesto son percibidos como herramientas útiles, pero requieren actualizaciones periódicas para reflejar mejor las habilidades y funciones necesarias.		

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Universidad Nacional Autónoma de México. (2020). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Obtenido de <http://www.juridicas.unam.mx/>
- Arregui, M. d. ( 2024). *Cómo preparar un plan de reestructuración empresarial*. Recuperado el Febrero de 2025, de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/como-preparar-un-plan-de-reestructuracionempresarial>
- Ávila, M. M. (2024). *Análisis factorial confirmatorio: un modelo de gestión del conocimiento en la universidad pública*. Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. Consulting Psychologists Press.
- Carrasco, J. (Marzo de 2009). *Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local*. Obtenido de Revista electrónica CEMCI, 1-50.: <https://revista.cemci.org/numero-2/pdf/trabajos-de-evaluacion-2.pdf>
- Castro Fuentes, Y. (Julio - Diciembre de 2007). La influencia del entorno en el desempeño de las organizaciones. Particularidades del entorno empresarial cubano. *Economía y Desarrollo*, 142(2), 136-149. Recuperado el Febrero de 2025, de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541311007.pdf>
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise*. MIT Press.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D. F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Congreso Nacional de Honduras. (1959). *Código del Trabajo de Honduras*. Tegucigalpa .
- Congreso Nacional de Honduras. (2005). *Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad*. Tegucigalpa.
- Creación propia. (2025). *Actualización de Descriptores de Puesto y Reestructuración Organizacional en Dynamic CC*. Tegucigalpa.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Recuperado el Febrero de 2025, de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria\\_Diseno\\_Organizacional.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Diseno_Organizacional.pdf)
- Davis, W. B. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2021). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson.
- Dominguez, K. J. (2014). *PROPUESTA DE MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN EL IHADFA*. Tegucigalpa .
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.
- Enguídanos, M. I. (2017). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*. Trabajo de Fin de Master, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, España. Recuperado el Febrero de 2025, de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- ESAN Graduate School of Business. (2016). *¿Qué es el microentorno y cómo influye en las empresas?* Recuperado el Febrero de 2025, de ESAN Graduate School of Business.:

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-microentorno-y-como-influye-en-las-empresas>

- Gerardo J., Z. R., Alberto, M. M., & Aymara, H. (2009). MODELO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: UN ANÁLISIS CONTINGENTE. *CIENCIA Y SOCIEDAD*, XXXIV(4), 618 - 640. Recuperado el Febrero de 2025, de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87014516006.pdf>
- Gloria Paz, Z. S. (2015). *Descripción y Valoración de los puestos en el Departamento de efectividad y control del recurso humano de la UNAH*. Tegucigalpa.
- Guillermo Murillo, M. G. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 58, pp. 19-40, núm. 58, pp. 19-40.
- Hammer, M. &. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness.
- Harmaz, Y. (2019). *Análisis y descripción del puesto de trabajo y evaluación del Ayuntamiento de Cocentaina*. Valencia.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Décimoquinta ed.). Pearson Education. Recuperado el Febrero de 2025, de [https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/S3D7W4\\_Marketing\\_Management.pdf](https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/S3D7W4_Marketing_Management.pdf)
- London Consulting Group. (2024). *Reestructuración Organizacional London Consulting Group*. Obtenido de <https://londoncg.com/es/soluciones-reestructura-organizacional>

- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*.  
Prentice-Hall.
- Muñoz, L. G. (2019). *PERFIL DE PUESTO POR COMPETENCIAS*. Lima.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Organización Mundial de la Salud (OMS). Recuperado el  
Febrero de 2025, de  
[https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249\\_spa.pdf](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf)
- Porter, M. (1997). *El Análisis de las Fuerzas Competitivas: Estrategia Competitiva*.  
México: Editorial Continental, S.A. de C.V. Recuperado el Febrero de 2025, de  
<http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Porter-en%20indarren%20kapitulua.pdf>
- Ramos, Q. (2018). *Análisis, descripción y propuesta de promoción interna para el puesto de supervisor/a de plataforma de la empresa Contactel*. Quito: Facultad de  
Psicología. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito-Ecuador.
- Robbins, S. P. (2021). *Management*. Pearson.
- Rodriguez, O. A. (2012). *Propuesta de "Manual de Puestos y Funciones, de la  
Municipalidad de Gurizama, Departamento de Olancho Honduras, CA"*.  
Tegucigalpa M.D.C.
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (s.f.). Tegucigalpa.
- Tawa. (2023). Obtenido de La importancia de los Descriptores de Cargo para el éxito organizacional : <https://www.tawa.cl/blog/la-importancia-de-los-descriptores-decargo-para-el-exito-organizacional>
- Castillo, M. E. T., & Elvir, A. M. C. (2015). *FACULTAD DE POSTGRADO TESIS DE*

*POSTGRADO.*

Condo, N. L. C. (2015). “*ESTRUCTURACIÓN DEL ORGANIGRAMA, ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA EMPRESA DISERVAL DE LA CIUDAD DE CUENCA EN EL PERIODO 2014—2015*”.

Escoto, M. L., & Flores, O. E. B. (2018). *FACULTAD DE POSTGRADO TESIS DE POSTGRADO MANUAL DE DESCRIPTORES DE PUESTOS “ESCUELA DE APLICACIÓN PARA OFICIALES DEL EJÉRCITO”*.

Gregorio, P., & Gloria, M. (2016). *La importancia del organigrama en la empresa.*

*Principales métodos del análisis de puesto en una organización | Conexión ESAN.* (2020).

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/principales-metodos-del-analisis-de-puestoen-una-organizacion>

## ANEXOS

### Anexo 1 Cuestionario de descriptor de puesto

Nombre del puesto:

Departamento/Área:

Puesto de su jefe inmediato:

¿Tienes personas a tu cargo? (Sí / No) Si la respuesta es sí, indica sus puestos:

Describe las principales funciones que realizas en tu puesto.

¿Existen tareas que realizas con regularidad pero que no están formalmente establecidas en tu puesto? (Sí / No) Si la respuesta es sí, indícalas:

¿Cuáles consideras que son las habilidades esenciales para desempeñar tu puesto? (Ejemplo: comunicación, análisis de datos, negociación)

¿Qué conocimientos técnicos o herramientas utilizas con frecuencia en tu puesto? (Ejemplo: Excel, ATS, CRM, bases de datos)

¿Qué habilidades blandas (soft skills) consideras indispensables para tu rol? (Ejemplo: liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo)

¿Recibes retroalimentación periódica sobre tu desempeño? (Sí / No) Si la respuesta es sí, ¿con qué frecuencia? (Mensual / Trimestral / Anual)

¿Qué cambios propondrías para mejorar tu puesto o hacerlo más eficiente?

¿Consideras que hay tareas que podrías delegar o reasignar para optimizar tu tiempo y productividad? (Sí / No) Si la respuesta es sí, ¿cuáles?

¿Tu trabajo depende directamente de la información o tareas de otros puestos o áreas? (Sí / No) Si la respuesta es sí, indica qué área o puesto influye más en tu trabajo:

¿Otros puestos dependen de la información o tareas que realizas? (Sí / No) Si la respuesta es sí, menciona cuáles:

¿Consideras que la comunicación entre tu puesto y otras áreas es eficiente?

## Anexo 2 Encuesta descriptores de Puesto

Variable Independiente	Dimensiones	indicadores	Encuesta
Coherencia entre los descriptores y la estructura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad</li> <li>2. Alineación</li> <li>3. Grado de Actualización</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de discrepancias entre descriptores de puesto y funciones reales.</li> <li>2. Nivel de actualización de los descriptores respecto a la estructura organizacional.</li> <li>3. Grado de alineación entre responsabilidades y competencias requeridas</li> </ol>	<p>Pregunta 1 ¿Consideras que el descriptor de puesto refleja con precisión las responsabilidades del puesto? Pregunta 2 ¿El descriptor de puesto proporciona suficiente información sobre las tareas diarias? Pregunta 3 ¿El descriptor de puesto es claro y fácil de entender?</p>
Operatividad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficiencia en la ejecución de tareas</li> <li>2. Distribución de responsabilidades</li> <li>3. Cumplimiento de metas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de discrepancias entre descriptores de puesto y funciones reales.</li> <li>2. Nivel de actualización de los descriptores respecto a la estructura organizacional.</li> <li>3. Grado de alineación entre responsabilidades y competencias requerida</li> </ol>	<p>Pregunta 5 ¿El descriptor de puesto está alineado con las expectativas de tu rol en la empresa? Pregunta 6 ¿El descriptor de puesto incluye las habilidades necesarias para el puesto? Pregunta 9 ¿Te parece que el descriptor de puesto está actualizado con las necesidades actuales del puesto?</p>
Desempeño de los colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impacto de los descriptores en la productividad</li> <li>2. Nivel de satisfacción con los descriptores.</li> <li>3. Evaluación del rendimiento basado en descriptores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Influencia de los descriptores de puesto en la productividad del personal.</li> <li>2. Claridad en la asignación de funciones y responsabilidades.</li> <li>3. Satisfacción de los colaboradores con sus roles y expectativas</li> </ol>	<p>Pregunta 4 ¿Crees que el descriptor de puesto es útil para la evaluación del desempeño laboral? Pregunta 7 ¿Consideras que el descriptor de puesto es adecuado para identificar oportunidades de desarrollo profesional? Pregunta 8 ¿El descriptor de puesto es suficientemente detallado para identificar las competencias requeridas? Pregunta 10 ¿Crees que el descriptor de puesto contribuye a mejorar la satisfacción laboral en tu equipo? Pregunta 12 La distribución de responsabilidades en mi equipo es clara y equitativa.</p>

Los descriptores de puestos ya alineados	1. Adecuación a las competencias requeridas 2. Eficiencia operativa 3. Gestión del talento	1. Nivel de precisión en la definición de funciones y competencias. 2. Adecuación de los descriptores a las necesidades actuales de la empresa. 3. Facilidad de implementación y comprensión de los nuevos descriptores.	Pregunta 6 ¿El descriptor de puesto incluye las habilidades necesarias para el puesto? Pregunta 11 ¿Considera que el descriptor de puesto le ayuda a identificar áreas de mejora dentro de su rol?
---	--	--	---

### Anexo 3 Formato de descriptores de puesto

<b>DESCRIPTRDE PUESTO</b>	
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>	
Nombre del puesto:	
Nombre del departamento:	
Código empleado:	
Número de personas en el puesto:	
Puesto de supervisor directo:	
Puesto de subordinados:	
Cliente:	
Horario:	
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<b>III. PRICIPALES FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES</b>	
<b>IV. INTERACCIONES REQUERIDAD</b>	
Externas	Internas
<b>V. RESPOSABIIDADES ESPECIALES</b>	
Manejo de información confidencial	
Planificación	
Iniciativa	
<b>VI. CONDICIONES DE TRABAJO Y ESFUERZO</b>	

Condiciones de trabajo	
Esfuerzo mental	
Exposición al riesgo	
<b>VII. REQUISITO Y CALIFICACIONES</b>	
Habilidades	
Capacidades	
Destrezas	
Factores claves de éxitos	

#### Anexo 4 Matriz de Análisis Documental

Matriz de Análisis Documental					
Nombre del puesto	Cliente	Funciones	Responsabilidades	Requisitos	Competencias técnicas y blandas
Supervisor	Small LOB	El Supervisor será el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes. Debe ser excelente en la multitarea, combinando la capacidad de gestionar y entrenar a los agentes, manejar tareas desafiantes, cambiar prioridades rápidamente, preparar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo mientras asegura que se logren los objetivos de nivel de servicio y calidad. El nuevo supervisor contratado debe tener disponibilidad de horario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.</li> <li>• Responder a las necesidades/solicitudes diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).</li> <li>• Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal sobre problemas de desempeño diario.</li> <li>• Mantener información actualizada del personal (horarios, horas trabajadas, vacaciones, reducción, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la capacidad de adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.</li> <li>• Trabajar bien bajo presión.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación.</li> <li>• Demostrar la capacidad de trabajar en equipo incluso en un entorno de interpretación por video remoto.</li> <li>• Demostrar conocimientos de Excel, PowerPoint y Word.</li> <li>• Detallista.</li> <li>• Disponibilidad de horario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> </ul>

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Supervisor	AMN	<p>El Supervisor será el primer punto de contacto para las necesidades de los intérpretes. Debe ser excelente en la multitarea, combinando la capacidad de gestionar y entrenar a los agentes, manejar tareas desafiantes, cambiar prioridades rápidamente, preparar informes de gestión y liderar iniciativas de equipo mientras asegura que se logren los objetivos de nivel de servicio y calidad. El objetivo es lograr un rendimiento excelente de tu equipo que genere un crecimiento empresarial sostenible. El nuevo supervisor contratado debe tener disponibilidad de horario completa. Horario tentativo: 11:00 am a 8:00 pm o 12:00 pm a 9:00 pm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.</li> <li>• Seguir las políticas y procedimientos establecidos por AMN Interpreting.</li> <li>• Responder a las necesidades/solicitudes diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).</li> <li>• Proporcionar entrenamiento y retroalimentación al personal sobre el desempeño diario.</li> <li>• Mantener información actualizada del personal (horarios, horas trabajadas, vacaciones, reducción, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la capacidad de adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.</li> <li>• Trabajar bien bajo presión.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación.</li> <li>• Demostrar la capacidad de trabajar en equipo incluso en un entorno de video remoto.</li> <li>• Demostrar conocimientos de Excel, PowerPoint y Word.</li> <li>• Detallista.</li> <li>• Disponibilidad de horario.</li> <li>• Ubicación preferida: Tegucigalpa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de Excel</li> <li>• Disponibilidad de tiempo completo</li> </ul>
------------	-----	---	---	--	--

### Continuación Matriz de Análisis Documental

Real time Analyst	AMN	Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.</li> <li>• Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.</li> <li>• Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.</li> <li>• Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal.</li> <li>• Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPI.</li> <li>• Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información para las proyecciones de personal.</li> <li>• Identificar mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 meses de antigüedad en VRI / OPI AMN.</li> <li>• Dominio de Calabrio o herramientas similares de WFM.</li> <li>• Fuertes habilidades en Excel y análisis de datos.</li> <li>• Excelentes habilidades de resolución de problemas y comunicación.</li> <li>• Capacidad para realizar múltiples tareas y trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.</li> <li>• Disponibilidad para turnos rotativos, incluidos fines de semana y días festivos.</li> <li>• Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días.</li> <li>• Disponibilidad a tiempo completo.</li> <li>• Sin acciones correctivas en los últimos 3 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico o Comunicación o Personalidad</li> <li>• Manejo de Excel</li> <li>• Disponibilidad a tiempo completo</li> <li>• Sin acciones correctivas en los últimos 3 meses</li> </ul>
-------------------	-----	--	---	--	--

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Supervisor	EQUITY	<p>El Especialista en Gestión de la Fuerza Laboral y en Tiempo Real desempeñará un papel importante en la optimización de la eficiencia operativa y la maximización de la utilización de recursos. Las responsabilidades principales serán asegurar que los niveles de personal se alineen con los volúmenes de llamadas para cumplir con los objetivos de nivel de servicio, la codificación de eventos de la fuerza laboral y mantener un servicio al cliente de alta calidad. Además, será responsable de la supervisión en tiempo real de los niveles de servicio y el rendimiento del sitio durante el día para garantizar una gestión efectiva de las llamadas entrantes y salientes, identificar tendencias e implementar estrategias para abordar desviaciones de las actividades planificadas. Horario tentativo: 08:00 am a 5:00 pm.</p>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 meses de antigüedad en CB</li> <li>• Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días:</li> <li>• 100% Tasa de asistencia</li> <li>• 68 % Productividad</li> <li>• 85% Adherencia al horario.</li> <li>• 10 Segundos de tiempo promedio de llamada</li> <li>• 0.75% Llamadas fuera de tiempo.</li> <li>• 0.75% Llamadas rechazadas.</li> <li>• Demostrar la capacidad de adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes.</li> <li>• Trabajar bien bajo presión.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación.</li> <li>• Demostrar la capacidad de trabajar en equipo incluso en un entorno de video remoto.</li> <li>• Demostrar conocimientos de Excel, PowerPoint y Word.</li> <li>• Capacidad para solucionar problemas y resolver problemas de programación o personal a medida que surgen, asegurando una utilización óptima de los recursos y cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio (SLS).</li> <li>• Fuerte atención al detalle para rastrear y reportar con precisión las métricas clave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades intermedias de Microsoft Office</li> </ul>
------------	--------	--	-----	---	---

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

				de rendimiento, incluida la adherencia, los niveles de	
--	--	--	--	--	--

				<p>servicio y la precisión de las previsiones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para adaptarse a prioridades y horarios de trabajo cambiantes para acomodar las necesidades dinámicas de la LOB.</li><li>• Habilidades efectivas de gestión del tiempo para priorizar tareas y gestionar la carga de trabajo de manera eficiente en un entorno acelerado.</li><li>• Disposición para colaborar con otros miembros del equipo para optimizar las estrategias de planificación de la fuerza laboral y mejorar la eficiencia operativa general.</li><li>• Disponibilidad de horario.</li></ul>	
--	--	--	--	--	--

### Continuación Matriz de Análisis Documental

<p>ntión de la tiempo papel nización de y la ilización</p> <p>ncipales niveles de n los as para vos de odificación a laboral y al cliente ás, será ervisión en eles de nto del ra efectiva tes y endencias e as para de las as. Horario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar liderazgo, dirección y coordinación de las operaciones.</li> <li>• Seguir las políticas y procedimientos establecidos por CB.</li> <li>• Responder a las necesidades/solicitudes diarias de los departamentos internos (capacitación, operaciones, reclutamiento) y externos (cliente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la capacidad de adaptarse rápidamente a tecnologías emergentes y cambiantes. • Trabajar bien bajo presión.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación.</li> <li>• Demostrar la capacidad de trabajar en equipo incluso en un entorno de video remoto.</li> <li>• Capacidad para solucionar problemas y resolver problemas de programación o personal a medida que surgen, asegurando una utilización óptima de los recursos y cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio (SLS). • Fuerte atención al detalle para rastrear y reportar con precisión las métricas clave de rendimiento, incluida la adherencia, los niveles de servicio y la precisión de las previsiones. • Capacidad para adaptarse a prioridades y horarios de trabajo cambiantes para acomodar las necesidades dinámicas de la LOB. • Habilidades efectivas de gestión del tiempo para priorizar tareas y gestionar la carga de trabajo de manera eficiente en un entorno acelerado.</li> <li>• Disposición para colaborar con otros miembros del equipo para optimizar las estrategias de planificación de la fuerza laboral y mejorar la eficiencia operativa general.</li> <li>• Disponibilidad de horario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas • Ética empresarial y cumplimiento • Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad • Evaluación de Excel, puntaje 40%-50%</li> </ul>
---	--	--	---

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

<p>Quality Assurance Advocate</p>	<p>EQUITY</p>	<p>La posición de Defensor de Aseguramiento de Calidad es para asegurar que el servicio que proporcionamos cumpla con los estándares y requisitos de calidad establecidos. Esto implica monitorear, evaluar y analizar procesos, procedimientos y resultados para identificar áreas de mejora y asegurar consistencia, fiabilidad y satisfacción del cliente. Además, la posición de Aseguramiento de Calidad implica desarrollar e implementar procesos de aseguramiento de calidad, proporcionar retroalimentación y entrenamiento para mejorar el rendimiento, y colaborar con equipos multifuncionales para abordar problemas relacionados con la calidad y promover iniciativas de mejora continua. En última instancia, el objetivo es mantener y mejorar la calidad y fiabilidad general de los productos o servicios entregados a los clientes. Horario tentativo: 08:00 am a 5:00 pm, pero esto puede cambiar según las necesidades de cobertura. Según el acuerdo de servicio, el equipo de QA está obligado a realizar un mínimo de 4 auditorías por mes calendario. Este requisito no se ha cumplido debido a la escasez de defensores de QA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y Evaluación: Realizar evaluaciones de calidad de las interacciones con los clientes, incluidas llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos y otras formas de comunicación, para asegurar el cumplimiento con los estándares de calidad, políticas y procedimientos.</li> <li>• Puntuación y Retroalimentación: Asignar puntuaciones y proporcionar retroalimentación detallada a los agentes basándose en las evaluaciones de calidad, destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.</li> <li>• Análisis de Rendimiento: Analizar datos de evaluaciones de calidad para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en el rendimiento de los agentes y las operaciones generales del centro de llamadas.</li> <li>• Capacitación y Entrenamiento: Proporcionar capacitación y entrenamiento a los agentes basándose en los resultados de las evaluaciones de calidad para ayudarles a mejorar su rendimiento y mejorar la calidad de las interacciones con los clientes.</li> <li>• Procesos de Aseguramiento de Calidad: Implementar y mantener procesos de aseguramiento de calidad, directrices y mejores prácticas para asegurar consistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Evaluación de Excel, puntaje 40%-50%</li> <li>• Disponibilidad de tiempo completo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades intermedias de Microsoft Office</li> <li>• 3 meses de antigüedad en CB</li> <li>• Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• +=100% Tasa de asistencia</li> <li>• += 68 %</li> </ul> </li> <li>• Productividad             <ul style="list-style-type: none"> <li>• += 85%</li> </ul> </li> <li>• Adherencia al horario.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• -= 10 Segundos de tiempo promedio de llamada</li> <li>• -= 0.75%</li> </ul> </li> <li>• Llamadas fuera de tiempo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• -= 0.75%</li> </ul> </li> <li>• Llamadas rechazadas.</li> </ul>
-----------------------------------	---------------	---	--	---	--

			<p>y precisión en las evaluaciones de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación:</b> Colaborar con supervisores, líderes y otras partes interesadas para comunicar los resultados de las evaluaciones de calidad, compartir mejores prácticas y abordar problemas relacionados con la calidad.</li> <li>• <b>Documentación:</b> Mantener documentación precisa y completa de los resultados de las evaluaciones de calidad, la retroalimentación proporcionada a los agentes y cualquier acción correctiva tomada para abordar problemas de calidad.</li> <li>• <b>Mejora Continua:</b> Participar en iniciativas y proyectos de mejora de la calidad para mejorar la calidad y eficiencia general de las operaciones del centro de llamadas.</li> <li>• <b>Interacción con Clientes:</b> Interactuar con los clientes para entender sus expectativas y requisitos de calidad, y asegurar que los procesos de evaluación de calidad se alineen con las expectativas del cliente.</li> <li>• <b>Cumplimiento:</b> Asegurar que los procesos de evaluación de calidad cumplan con los requisitos regulatorios, estándares de la industria y acuerdos con los clientes.</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Real time Analyst	AMN	Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear y ajustar horarios en tiempo real para satisfacer las necesidades operativas.</li> <li>• Rastrear y codificar ausencias en Calabrio para asegurar el cumplimiento de la fuerza laboral.</li> <li>• Analizar la adherencia, la reducción y la productividad para mantener los objetivos de nivel de servicio.</li> <li>• Generar y distribuir informes sobre el rendimiento de los agentes y las tendencias de la fuerza laboral.</li> <li>• Coordinar con los líderes del equipo para abordar desviaciones de personal.</li> <li>• Apoyar los cálculos de nómina e incentivos basados en la adherencia y los KPI.</li> <li>• Asistir en la planificación de capacidad proporcionando información para las proyecciones de personal.</li> <li>• Identificar mejoras de procesos para aumentar la eficiencia de la fuerza laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 meses de antigüedad en VRI / OPI AMN.</li> <li>• Dominio de Calabrio o herramientas similares de WFM.</li> <li>• Fuertes habilidades en Excel y análisis de datos.</li> <li>• Excelentes habilidades de resolución de problemas y comunicación.</li> <li>• Capacidad para realizar múltiples tareas y trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.</li> <li>• Disponibilidad para turnos rotativos, incluidos fines de semana y días festivos.</li> <li>• Cumplimiento de KPIS en el período de 90 días.</li> </ul>	n/a
-------------------	-----	--	---	--	-----

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Representante de Servicio al Cliente y Facturación	GMB	Ayudarán a los clientes con consultas para reservar, preguntas sobre reservas, asistencia en el proceso de reserva y preguntas generales sobre el sitio web utilizando diferentes métodos de contacto como chat, correo electrónico, voz, etc.	Ayudarán a los clientes con consultas para reservar, preguntas sobre reservas, asistencia en el proceso de reserva y preguntas generales sobre el sitio web utilizando diferentes métodos de contacto como chat, correo electrónico, voz, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo en identificar y satisfacer las necesidades de los clientes para asegurar experiencias cómodas y agradables</li> <li>• 1 – 2 años de experiencia en servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugador de equipo con un alto sentido de responsabilidad •</li> <li>• Capaz de tomar decisiones con mínima supervisión •</li> <li>• Habilidades para resolver problemas</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Habilidades numéricas</li> <li>• Fuertes habilidades de servicio al cliente (inglés/español) •</li> <li>• Analítico</li> <li>• Experiencia con proveedores procesando pagos, especialmente con PayPal u otros procesadores de pagos son una ventaja</li> <li>• Alta atención al detalle</li> <li>• Habilidades excepcionales de organización y gestión del tiempo</li> </ul>
--	-----	--	--	---	---

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Representante de Servicio al Cliente	Sky Roam	Manejar el soporte al cliente y soporte técnico a usuarios finales y otras personas y entidades autorizadas por Skyroam Inc.	Los servicios requeridos del proveedor incluyen, pero no se limitan a: soporte técnico para productos de Skyroam Inc., activación de nuevos servicios, devoluciones de productos, consultas, cómo usar los productos e información general. Todas las interacciones serán realizadas en inglés o mandarín por los Representantes de Servicio al Cliente actuando como soporte de TIER 3 para Skyroam Inc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar o reconocer caracteres chinos sería genial pero no es una restricción (nivel HSK 2) • Habilidades en inglés (incluyendo escuchar, hablar y escribir) deben ser sobresalientes</li> <li>• Más de 1 año de experiencia en servicio al cliente técnico</li> <li>• Domingo y lunes libres // 9:30 am – 6:30 pm</li> </ul>	<p>Tener habilidades técnicas en Linux o codificación o telecomunicaciones sería ventaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugador de equipo con un alto sentido de responsabilidad • Capaz de tomar decisiones con mínima supervisión • Capacidad para gestionar altos volúmenes de tickets o consultas de clientes en chat en vivo diariamente</li> <li>• Pensamiento crítico • Competencia en gestión de tiempo y problemas, capaz de gestionar múltiples prioridades con rapidez y precisión</li> </ul>
--------------------------------------	----------	--	---	---	--

**Continuación Matriz de Análisis Documental**

Representante de Servicio al Cliente	Magic Chef	Apoyar la línea de electrodomésticos residenciales.	<p>Responderá llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats en línea de consumidores sobre sus electrodomésticos Magic Chef.</p> <p>Trabajar de manera cooperativa y profesional con otros en todos los niveles dentro de la organización, clientes y proveedores</p> <p>40 palabras por minuto o más con mecanografía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel avanzado</li> <li>• Entrada de datos de inventario</li> <li>• Pensamiento crítico y habilidades numéricas</li> <li>• Alto nivel de atención a la precisión y detalle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones claras y efectivas (tanto escritas como verbales)</li> <li>• Capacidad para realizar múltiples tareas y priorizar la carga de trabajo</li> <li>• Jugador de equipo</li> <li>• Trabaja bien en un entorno acelerado y se adapta fácilmente al cambio</li> </ul>
--------------------------------------	------------	---	---	--	--



Supervisor de Cuenta	Cyracom	<p>Asistir con la coordinación debido al crecimiento de la cuenta. El rol de Supervisor de Cuenta para CYRACOM está dedicado a asociarse con el Gerente de Operaciones (OM) y guiar al equipo a través de esta emocionante fase de rápido crecimiento mientras se mantiene nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en el servicio. A medida que escalamos para satisfacer la creciente demanda, el Supervisor de Cuenta será fundamental para garantizar la efectividad operativa y la adaptabilidad. La misión de este líder es fomentar una cultura de alto rendimiento, apoyando el crecimiento de cada supervisor y miembro del equipo para prosperar en un entorno dinámico y acelerado. Esta posición también implica un fuerte enfoque en la supervisión operativa diaria y la responsabilidad. El Supervisor de Cuenta trabajará estrechamente con el OM para dar seguimiento a las tareas diarias de los supervisores y asuntos urgentes, asegurando tiempos de respuesta rápidos para solicitudes de clientes, preocupaciones de nómina, problemas de RRHH y procesos operativos. Al mantener una comunicación clara y un seguimiento proactivo, el Supervisor de Cuenta garantizará una alineación perfecta entre el rendimiento del equipo y las expectativas del cliente. Además, el Supervisor de Cuenta juega un papel clave en nuestros esfuerzos de planificación de sucesión, mentorando y empoderando a supervisores y líderes emergentes para construir un</p>	<p>A través de la supervisión estratégica, la optimización de procesos y un compromiso con la mejora continua, el Supervisor de Cuenta nos ayudará a superar consistentemente las necesidades cambiantes de CYRACOM. En última instancia, este rol defiende a nuestra gente, nuestros procesos y nuestra dedicación a la excelencia en el servicio mientras continuamos creciendo en asociación con CYRACOM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo de 1 año de experiencia en un rol de supervisor dentro de un entorno de centro de contacto.</li> <li>• Competente en Excel y análisis de datos, con la capacidad de derivar ideas y tomar decisiones basadas en datos.</li> <li>• Habilidades de liderazgo demostradas con la capacidad de motivar e inspirar a los miembros del equipo.</li> <li>• Fuertes habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones, con un enfoque en la mejora continua.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación e interpersonales, fomentando una comunicación abierta y constructiva dentro del equipo.</li> <li>• Un historial de lograr y superar objetivos de rendimiento mientras se mantiene una actitud positiva y profesional.</li> <li>• Conocimiento de tecnologías, sistemas y mejores prácticas de centros de contacto es una ventaja.</li> <li>• Experiencia previa en gestión de fuerza laboral, programación y pronóstico será considerada una ventaja.</li> <li>• Experiencia en operaciones de centros de llamadas: Experiencia comprobada en la gestión de operaciones de centros de llamadas, idealmente en un entorno médico o de atención médica.</li> <li>• Liderazgo y gestión de equipos:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Fuertes habilidades de toma de decisiones para abordar desafíos de manera rápida y efectiva.</li> <li>• Colaboración y comunicación: Excelentes habilidades interpersonales para trabajar entre departamentos y mantener la cohesión del equipo.</li> <li>• Conocimiento de cumplimiento de HIPAA: Sólido entendimiento de las regulaciones de HIPAA en operaciones de centros de llamadas.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexible receptivo a las necesidades cambiantes de clientes y negocios mientras se mantienen los estándares de calidad y cumplimiento.</li> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Manejo de Excel</li> </ul>
----------------------	---------	--	--	---	--

				Mínimo un año en un rol de	
--	--	--	--	----------------------------	--

		<p>equipo resiliente y capaz, listo para enfrentar futuros desafíos.</p>		<p>supervisión, demostrando liderazgo efectivo del equipo, productividad y un ambiente de trabajo positivo. • Planificación estratégica: Habilidad para implementar estrategias que optimicen las operaciones y apoyen el crecimiento dentro de los estándares de cumplimiento de HIPAA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del rendimiento: Capacidad para analizar métricas, identificar áreas de mejora y aumentar la eficiencia y calidad. •</li> <li>Garantía de calidad y cumplimiento: Experiencia en asegurar alta calidad y cumplimiento regulatorio, con un enfoque en los estándares de HIPAA.</li> <li>• Gestión de relaciones con clientes: Efectivo en la gestión de necesidades de clientes y en mantener la satisfacción a través de una comunicación clara y resolución proactiva de problemas. •</li> <li>Capacitación y desarrollo: Experiencia en entrenar y desarrollar a los miembros del equipo, con un enfoque en el cumplimiento y rendimiento.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo completo</li> <li>• Sin acciones correctivas en los últimos 3 meses</li> <li>• Capacidad para trabajar desde la oficina de Paseo Proceres en TGU según las necesidades del negocio</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

### Continuación Matriz de Análisis Documental

Supervisor de Cuenta	EQUITY	<p>El rol de Supervisor de Cuenta para EQUITY está dedicado a asociarse con el Gerente de Operaciones (OM) y guiar al equipo a través de esta emocionante fase de rápido crecimiento mientras se mantiene nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en el servicio. A medida que escalamos para satisfacer la creciente demanda, el Supervisor de Cuenta será fundamental para garantizar la efectividad operativa y la adaptabilidad. La misión de este líder es fomentar una cultura de alto rendimiento, apoyando el crecimiento de cada supervisor y miembro del equipo para prosperar en un entorno dinámico y acelerado. Esta posición también implica un fuerte enfoque en la supervisión operativa diaria y la responsabilidad.</p>	<p>El Supervisor de Cuenta trabajará estrechamente con el OM para dar seguimiento a las tareas diarias de los supervisores y asuntos urgentes, asegurando tiempos de respuesta rápidos para solicitudes de clientes, preocupaciones de nómina, problemas de RRHH y procesos operativos. Al mantener una comunicación clara y un seguimiento proactivo, el Supervisor de Cuenta garantizará una alineación perfecta entre el rendimiento del equipo y las expectativas del cliente. Además, el Supervisor de Cuenta juega un papel clave en nuestros esfuerzos de planificación de sucesión, mentorando y empoderando a supervisores y líderes emergentes para construir un equipo resiliente y capaz, listo para enfrentar futuros desafíos. A través de la supervisión estratégica, la optimización de procesos y un compromiso con la mejora continua, el Supervisor de Cuenta nos ayudará a superar consistentemente las necesidades cambiantes de Cloudbreak. En última instancia, este rol defiende a nuestra gente, nuestros procesos y nuestra dedicación a la excelencia en el servicio mientras continuamos creciendo en asociación con Cloudbreak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en operaciones de centros de llamadas: Experiencia comprobada en la gestión de operaciones de centros de llamadas, idealmente en un entorno médico o de atención médica.</li> <li>• Liderazgo y gestión de equipos: Mínimo un año en un rol de supervisión, demostrando liderazgo efectivo del equipo, productividad y un ambiente de trabajo positivo.</li> <li>• Planificación estratégica: Habilidad para implementar estrategias que optimicen las operaciones y apoyen el crecimiento dentro de los estándares de cumplimiento de HIPAA.</li> <li>• Mejora del rendimiento: Capacidad para analizar métricas, identificar áreas de mejora y aumentar la eficiencia y calidad.</li> <li>• Garantía de calidad y cumplimiento: Experiencia en asegurar alta calidad y cumplimiento regulatorio, con un enfoque en los estándares de HIPAA.</li> <li>• Gestión de relaciones con clientes: Efectivo en la gestión de necesidades de clientes y en mantener la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y gestión de personas</li> <li>• Ética empresarial y cumplimiento</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Manejo de Excel</li> </ul>
----------------------	--------	---	--	---	---

				satisfacción a través de una comunicación	
--	--	--	--	---	--

				<p>clara y resolución proactiva de problemas. • Capacitación y desarrollo: Experiencia en entrenar y desarrollar a los miembros del equipo, con un enfoque en el cumplimiento y rendimiento. • Resolución de problemas: Fuertes habilidades de toma de decisiones para abordar desafíos de manera rápida y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y comunicación: Excelentes habilidades interpersonales para trabajar entre departamentos y mantener la cohesión del equipo. • Conocimiento de cumplimiento de HIPAA: Sólido entendimiento de las regulaciones de HIPAA en operaciones de centros de llamadas.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexible y receptivo a las necesidades cambiantes de clientes y negocios mientras se mantienen los estándares de calidad y cumplimiento.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

## **Anexo 5 Carta de Autorización de la Empresa**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa

(Ciudad),

Francisco Morazan

(Departamento)

24 / 02 / 2025

(Día, mes y año)

Gabriela Alejandra Nuñez

(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Coordinador de recursos humanos

(Puesto Laboral)

The Workloop S.A.

(Empresa o institución)

Paseo Los Proceres Edificio oficinas A cuarto piso

(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimados Señores:

Reciban un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de maestría en Administración de Recursos Humanos. Hemos seleccionado como tema Optimización De Descriptores De Puesto Y Reestructuración Organizacional, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: Encuestas para

A la espera de su aprobación, me suscribo de

Usted. Atentamente,

María Jose García Domínguez

No. de cuenta: 12313029

Por este medio \_\_\_\_\_

(empresa /  
institución)

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

Gabriela Alejandra Nuñez

(Nombre y sello del Director / Gerente)





## **Anexo 6 Carta de Compromiso para asesoría temática**

## Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo JOSE MANUEL FLORES ZAVALA

Identidad No. 0801-1980-04710, Licenciado en Ciencias Jurídicas con Orientación en Derecho Laboral Con Maestría en Derecho Empresarial actualmente Doctorando en Derecho Mercantil y Financiero

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de Maestría denominado Dirección de Recursos Humanos

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

ELISA BETSABÉ MARTÍNEZ ROMERO

MARÍA JOSÉ GARCÍA DOMÍNGUEZ

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre JOSE MANUEL FLORES ZAVALA

Número de teléfono/correo electrónico: 3178-8840 / jose.flores@unitec.edu.hn

Firma: \_\_\_\_\_

