



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Propuesta del manual descriptivo de puestos por competencia y herramienta
para la evaluación del desempeño por competencias para Infotree Global
Solutions Costa Rica – Cuenta Intel**

Tomo II

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ELABORADO POR:

BRANDON OROCÚ RUÍZ

PROFESORA TUTORA:

CAROLINA REDONDO VEGA

I SEMESTRE

SAN JOSÉ, 2022

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| PROPUESTA..... | 4 |
| MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS POR COMPETENCIAS | 5 |
| Descripción y definición de los componentes del perfil del puesto..... | 5 |
| DICCIONARIO DE COMPETENCIAS | 45 |
| Competencias Actitudinales | 45 |
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | 49 |
| Método de evaluación del desempeño..... | 49 |
| Componentes de la herramienta | 49 |
| Recomendaciones para implementar la evaluación del desempeño | 52 |
| REFERENCIAS | 53 |

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detalla la propuesta del manual descriptivo de puestos por competencias y la herramienta de evaluación de desempeño para el área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel.

La empresa actualmente no cuenta con estas herramientas para la realización de sus funciones como reclutamiento, selección, capacitación y otras relacionadas con la gestión del talento humano, así como, la evaluación de desempeño de sus colaboradores.

La elaboración de estas herramientas se logró por medio de la información suministrada por los colaboradores del turno diurno y nocturno del área de TRB de Infotree Global Solutions – Cuenta Intel, así como la información suministrada y revisada por Esteban Blanco Centeno Supervisor de TRB y Karina López Selva Operations Manager LATAM.

El presente documento se encuentra dividido de la siguiente manera:

1. El manual descriptivo de los puestos, con sus respectivas funciones, sus requisitos y competencias necesarias para el desempeño de estas.
2. El diccionario de competencias en el cual se detallan aquellas que se necesitaran en la herramienta mencionada, las descripciones y grados de las mismas.
3. La herramienta de evaluación del desempeño con la cual se pretende medir el desempeño que muestran los colaboradores con respecto a su rendimiento con el fin de proporcionar medidas para mejorar o para mantener ese nivel.

PROPUESTA

En la propuesta se desarrolla el manual descriptivo de puestos por competencias y la herramienta de evaluación del desempeño, de igual manera, el diccionario de competencias, las definiciones y grados de estas, además, para el área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel.

MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS POR COMPETENCIAS

El manual descriptivo de puestos por competencias es un documento en el cual se especifican los puestos con los que debe contar la empresa, en este se detallan las funciones, los requisitos y las competencias con los cuales se debe desempeñar cada uno de los cargos.

Para Rodríguez (2015) el manual descriptivo de puestos es el resultado del proceso de análisis y descripción de puestos, el cual contiene el conjunto de perfiles de puestos definidos según la estructura ocupacional con que cuenta. (p. 39).

Actualmente Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel no cuenta con un manual descriptivo de puestos por competencias, por consiguiente, se proporciona una propuesta del mismo, en el cual se incorporan los puestos del área de TRB de Intel.

Descripción y definición de los componentes del perfil del puesto

En la presente sección se mencionan los componentes con los que se elaboró el manual descriptivo de puestos por competencias al igual que sus definiciones.

Primero se pone arriba a la derecha el puesto, la versión y la cuenta a la que pertenece, el número de página al lado izquierdo el logo de la empresa



| | |
|----------------|-----------------|
| Puesto: | Versión: |
| | Cuenta: |
| | Página: |

Seguidamente se muestran las generalidades del puesto

GENERALIDADES DE PUESTO.

| | |
|----------------------------|--|
| Cuenta | |
| Nombre del proyecto | |
| Nombre del área | |
| Descripción de área | |

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre de puesto | |
|-----------------------------|--|

Cuenta

Corresponde al nombre de la cuenta a la cual pertenece el proyecto

Nombre del proyecto

Corresponde al proyecto que se realiza

Nombre del área

Corresponde al nombre del área a la cual pertenece el proyecto

Descripción del área

Corresponde a una breve descripción del área

Nombre del puesto

Corresponde al nombre que se le asigna al encargado del puesto el cual realiza determinadas tareas y funciones.

Descripción general

Una descripción general de lo que trata el puesto y de las funciones y tareas con las que se relaciona.

Descripción de actividades

En este apartado se muestran los resultados esperados y por otro lado las actividades para lograrlos.

Preparación académica:

Corresponde al grado académico que requiere el puesto en concordancia con las funciones y responsabilidades, para desempeñarse adecuadamente.

Paquetes computacionales:

Hace referencia a los paquetes computacionales que son necesarios para la realización de las funciones del puesto, como Microsoft Word, Excel, Power Point, entre otros

Experiencia:

Corresponde a los años que se deben de tener realizando funciones a fines al puesto, para tener un mejor dominio de estas.

Capacitación:

Hace referencia a si el puesto debe de contar con capacitaciones dentro de la institución para poder realizar las funciones.

Requisitos legales:

Corresponde a los requisitos legales con los que debe de contar el puesto, como la licencia de conducir, manipulación de alimentos, estar inscrito en algún colegio profesional, etc.

Responsabilidades**Por naturaleza de las funciones:**

En este punto se describe el puesto con respecto a si es sencillo, rutinario, complejo, repetitivo o variado.

Por relaciones de trabajo:

Corresponde a las relaciones que tiene el puesto tanto dentro como fuera de la institución.

Por materiales y equipo:

Corresponde a la responsabilidad del puesto por los materiales y equipo que se le brindan para la realización de las funciones.

Supervisión:

Corresponde a la supervisión que tiene el puesto, ya sea que se ejerce supervisión sobre el puesto o que el puesto tiene supervisión sobre otros puestos.

Por condiciones ambientales:

Se conoce las condiciones en las cuales el puesto realiza las funciones y tareas, como húmedas, iluminación, polvo molesto, altas o bajas temperaturas, etc.

Esfuerzo físico:

Corresponde al esfuerzo físico que se requiere para realizar las funciones, como estar de pie, sentado, caminando, levantar objetos pesados, etc.

Por aspectos laborales y de seguridad laboral:

En este punto se conocen los posibles riesgos laborales que el puesto puede tener al realizar las funciones.

Equipo de protección:

Corresponde al equipo de protección que maneja el puesto para evitar accidentes.

Competencias:

Para las competencias, se utilizaron las actitudinales.

Por último, se muestra una tabla en la que se menciona la persona que elaboró el manual de descripción de puestos, quien la autorizó y quien la aprobó, así como sus fechas.

| Elaboro (XX/XX) | Reviso (XX/XX) | Autorizo (XX/XX) |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| | | |

A continuación, se muestran los puestos que conforman el manual descriptivo de puestos por competencias para Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel área de TRB.

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Trolley Movers | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 05 |

| | |
|----------------------------|----------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | STHI |
| Nombre de puesto | Trolley Movers |

GENERALIDADES DE PUESTO.

Trolley Movers

Descripción general

Programación de tarjetas, atención de ventanilla y desplazamiento de colaterales para ayudar en estas tareas.

| Resultados Esperados | Actividades |
|-------------------------------|--|
| Limpieza del área de trabajo | Realizar limpieza profunda para mantener los estándares de calidad presentadas por el cliente de manera diaria al iniciar el turno. |
| Atención de ventanilla | Atender la ventanilla para poder seguir el manual de procedimientos presentados por el cliente para llevar un correcto control de las solicitudes de manera diaria |
| Programación de tarjetas | Programar las tarjetas cuando lo requiera el cliente |
| Desplazamiento de colaterales | Desplazar los colaterales de un lugar a otro cuando sea solicitado por el cliente |
| Realización de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |

Preparación académica

El puesto requiere bachillerato en educación media para llevar a cabo las funciones.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Trolley Movers | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 02 de 05 |

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para el desempeño de las funciones el puesto no requiere experiencia previa.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de STHI.

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera moderadamente complejo esto debido a que la mayoría de los procesos requieren un nivel de atención alto y repetitivo pese a su complejidad las tareas se vuelven monótonas.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos del área de fábrica.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Es responsable por el equipo de cómputo.

Supervisión

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Oroquí | Esteban Blanco | Karina Selva |

Por condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | | X |
| Ventilación | X | | |
| Polvo molesto | X | | |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | | X | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | | | X |
| Suciedad | | X | |
| Ruido | | | X |
| Bajas temperaturas | | | X |
| Altas temperaturas | X | | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--------------------------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | X | |
| Sentado | | X | |
| De pie | | X | |
| Caminando | | | X |
| Agachado | X | | |
| Transportando objetos pesados | X | | |
| Transportando objetos livianos | | | X |
| Manejo de vehículos | X | | |
| Manejo de maquinaria pesada | X | | |
| Manejo de equipo especial | | X | |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | | | X |
| Caídas de objetos | | | X |
| Quemaduras | X | | |
| Cortadas | X | | |
| Manipulación de sustancias químicas | | | X |
| Accidentes de tránsito | X | | |
| Lesiones | | | X |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Equipo de protección

En la siguiente tabla se señalan los distintos equipos de protección y su frecuencia de uso.

| Equipo de Protección | Muy frecuente | Ocasional | Poco Frecuente |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| Guantes | X | | |
| Gabacha | X | | |
| Mascarillas | X | | |
| Lentes de protección | X | | |
| Guantes anticorte | | X | |
| Careta | | X | |
| Zapatos de seguridad | X | | |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | | X |
| Calidad y mejora continua | | | X |
| Colaboración | | | X |
| Comunicación eficaz | | | X |
| Aprendizaje activo | | | X |
| Capacidad para resolver problemas | | | X |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocu | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB LCBI | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 06 |

| | |
|----------------------------|------------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | LCBI |
| Nombre de puesto | Técnico TRB LCBI |

GENERALIDADES DE PUESTO.

Técnico TRB LCBI

Descripción general

Probar, validar y reparar colaterales para mantener las maquinas disponibles la mayor cantidad de tiempo posible.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| Resultados Esperados | Actividades |
|--------------------------------|--|
| Limpieza del área de trabajo | Realizar limpieza profunda para mantener los estándares de calidad presentadas por el cliente de manera diaria al iniciar y finalizar |
| Revisión de colaterales | Recibir el colateral, revisar los comentarios en el CMMS, inspeccionar visualmente el colateral para descubrir si tiene algún desperfecto, limpiar el mismo para mantener la calidad que solicita el cliente y por último realizar pruebas eléctricas, todo lo anterior se realiza de manera diaria. |
| Reparación de colaterales | Reparar los colaterales mediante la soldadura de componentes o por medio del cambio de partes de manera diaria |
| Soporte a modulo o ingeniería | Brindar todo tipo de soporte a los técnicos de modulo o de ingeniería del área cuando estos lo requieran |
| Realización de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |
| Inventario de las herramientas | Llevar un inventario de las herramientas de manera diaria para tener un control de las mismas. |
| Coordinación de equipo | Brindar seguimiento al equipo de trabajo en coordinación con el supervisor inmediato, según el rol establecido. |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB LCBI | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 03 de 06 |

Preparación académica

El puesto requiere un técnico en alguna rama de la electrónica.

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para un mejor desempeño se recomienda de 3 meses a 6 meses de experiencia en áreas que requieran soldadura de componentes electrónicos.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de LCBI.

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera moderadamente complejo y con variaciones.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos e ingenieros del área de manufactura.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Es responsable por el equipo de cómputo, estaciones de soldadura, herramientas, máquinas para pruebas y microscopios.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB LCBI | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 04 de 06 |

Supervisión

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

Por condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|------|-------|------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | | X |
| Ventilación | | | X |
| Polvo molesto | X | | |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | | X | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | | X | |
| Suciedad | X | | |
| Ruido | | | X |
| Bajas temperaturas | | X | |
| Altas temperaturas | | X | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | | X |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--------------------------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | X | |
| Sentado | | X | |
| De pie | | X | |
| Caminando | | X | |
| Agachado | X | | |
| Transportando objetos pesados | | | X |
| Transportando objetos livianos | | X | |
| Manejo de vehículos | X | | |
| Manejo de maquinaria pesada | X | | |
| Manejo de equipo especial | X | | |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | | X | |
| Caídas de objetos | X | | |
| Quemaduras | X | | |
| Cortadas | | X | |
| Manipulación de sustancias químicas | X | | |
| Accidentes de tránsito | | | X |
| Lesiones | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Equipo de protección

En la siguiente tabla se señalan los distintos equipos de protección y su frecuencia de uso.

| Equipo de Protección | Muy frecuente | Ocasional | Poco Frecuente |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| Guantes | X | | |
| Gabacha | X | | |
| Mascarillas | X | | |
| Lentes de protección | X | | |
| Guantes de cuero | | X | |
| Careta | | X | |
| Zapatos de seguridad | X | | |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | X | |
| Calidad y mejora continua | | X | |
| Colaboración | | X | |
| Comunicación eficaz | | X | |
| Aprendizaje activo | X | | |
| Capacidad para resolver problemas | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB IHR | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 06 |

| | |
|----------------------------|-----------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | LCBI |
| Nombre de puesto | Técnico TRB IHR |

GENERALIDADES DE PUESTO.

Técnico TRB IHR

Descripción general

Reparar partes que perdieron su garantía para ahorrar costos a fabrica, Mejorar la eficacia de las máquinas y realizar micro soldadura.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB LCBI | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 02 de 06 |

| Resultados Esperados | Actividades |
|-------------------------------|---|
| Limpieza del área de trabajo | Al iniciar el turno realizar limpieza profunda para mantener los estándares de calidad presentadas por el cliente de manera diaria |
| Revisión de colaterales | Recibir las partes, revisar los comentarios en el CMMS, inspeccionar visualmente las para descubrir si tiene algún desperfecto, limpiar el mismo para mantener la calidad que solicita el cliente y por último realizar pruebas eléctricas, todo lo anterior se realiza de manera diaria. |
| Reparación de colaterales | Reparar las partes mediante la soldadura de componentes o por medio del cambio de partes de manera diaria |
| Soporte a modulo o ingeniería | Brindar todo tipo de soporte a los técnicos de modulo o de ingeniería del área cuando estos lo requieran |
| Realización de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |
| Coordinación de equipo | Brindar seguimiento al equipo de trabajo en coordinación con el supervisor inmediato, según el rol establecido. |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB IHR | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 03 de 06 |

Preparación académica

El puesto requiere un técnico en alguna rama de la electrónica.

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para el desempeño de las funciones el puesto no requiere experiencia previa.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de IHR.

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera moderadamente complejo y con variaciones.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos e ingenieros del área de manufactura.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Es responsable por el equipo de cómputo y estaciones de soldadura.

Supervisión

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

Por condiciones de trabajo

| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Brandon Oroquí | Esteban Blanco | Karina Selva |

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|------|-------|------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | | X |
| Ventilación | | | X |
| Polvo molesto | | | X |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | X | | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | X | | |
| Suciedad | | | X |
| Ruido | | X | |
| Bajas temperaturas | X | | |
| Altas temperaturas | X | | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | | X |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--------------------------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | X | |
| Sentado | | | X |
| De pie | | X | |
| Caminando | | X | |
| Agachado | X | | |
| Transportando objetos pesados | X | | |
| Transportando objetos livianos | | X | |
| Manejo de vehículos | X | | |
| Manejo de maquinaria pesada | X | | |
| Manejo de equipo especial | | | X |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | X | | |
| Caídas de objetos | X | | |
| Quemaduras | | X | |
| Cortadas | | X | |
| Manipulación de sustancias químicas | | X | |
| Accidentes de tránsito | X | | |
| Lesiones | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Equipo de protección

En la siguiente tabla se señalan los distintos equipos de protección y su frecuencia de uso.

| Equipo de Protección | Muy frecuente | Ocasional | Poco Frecuente |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| Guantes | X | | |
| Gabacha | X | | |
| Mascarillas | X | | |
| Lentes de protección | X | | |
| Guantes anticorte | | X | |
| Careta | | X | |
| Zapatos de seguridad | X | | |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | X | |
| Calidad y mejora continua | | X | |
| Colaboración | | X | |
| Comunicación eficaz | | X | |
| Aprendizaje activo | X | | |
| Capacidad para resolver problemas | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico FA LAB | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 06 |

| | |
|----------------------------|----------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | FA LAB |
| Nombre de puesto | Técnico FA LAB |

GENERALIDADES DE PUESTO.

Técnico FA LAB

Descripción general

Identificar fallas, realizar diagnósticos y pruebas eléctricas y/o químicas haciendo uso de equipo especializado. A su vez este recurso será capaz de interpretar las fallas y elaborar reportes que contienen el punto de fallo basado en los estándares establecidos por el cliente.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico FA LAB | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 02 de 06 |

| Resultados Esperados | Actividades |
|-------------------------------|---|
| Limpeza del área de trabajo | Limpiar el área de manera profunda para mantener los estándares de calidad presentadas por el cliente de manera diaria |
| Revisión de colaterales | Recibir partes, revisar los comentarios en el CMMS, inspeccionar visualmente las para descubrir si tiene algún desperfecto, limpiar el mismo para mantener la calidad que solicita el cliente y por último realizar pruebas eléctricas, todo lo anterior se realiza de manera diaria. |
| Reparación de colaterales | Reparar las partes mediante la soldadura de componentes o por medio del cambio de partes de manera diaria |
| Soporte a modulo o ingeniería | Brindar todo tipo de soporte a los técnicos de modulo o de ingeniería del área cuando estos lo requieran |
| Ensamble de maquinas | Ensamblar maquinas cuando el cliente lo solicite |
| Realización de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |
| Coordinación de equipo | Brindar seguimiento al equipo de trabajo en coordinación con el supervisor inmediato, según el rol establecido. |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico FA LAB | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 03 de 06 |

Preparación académica

El puesto requiere un técnico en alguna rama de la electrónica.

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para el desempeño de las funciones el puesto no requiere experiencia previa.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de FA LAB.

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera sencillo, rutinario y con pocas variaciones.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos e ingenieros del área de manufactura.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Es responsable por el equipo de cómputo.

Supervisión

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Por condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | X | |
| Ventilación | | X | |
| Polvo molesto | X | | |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | | X | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | X | | |
| Suciedad | X | | |
| Ruido | X | | |
| Bajas temperaturas | | | X |
| Altas temperaturas | X | | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | | X |
| Sentado | | X | |
| De pie | | X | |
| Caminando | X | | |
| Agachado | X | | |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | X | | |
| Caídas de objetos | X | | |
| Quemaduras | X | | |
| Cortadas | X | | |
| Manipulación de sustancias químicas | X | | |
| Accidentes de tránsito | X | | |
| Lesiones | X | | |

Equipo de protección

Este puesto no requiere equipo de protección.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | X | |
| Calidad y mejora continua | | X | |
| Colaboración | | X | |
| Comunicación eficaz | | X | |
| Aprendizaje activo | X | | |
| Capacidad para resolver problemas | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB HVE | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 05 |

| | |
|----------------------------|-----------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | HVE |
| Nombre de puesto | Técnico TRB HVE |

Técnico TRB HVE

Descripción general

Las funciones de este puesto son validación de lotes de producción y su disposición, validación de rejects, Asistencia a manufactura, control de calidad, análisis y recolección de datos, Probar celdas.

| Resultados Esperados | Actividades |
|------------------------------------|---|
| Soporte a Fabrica | Brindar todo tipo de soporte al área de fabrica |
| Validación de productos rechazados | Validar los productos rechazados para no perder producto del cliente |
| Realización de control de calidad | Realizar procesos de calidad para los diferentes productos realizados. |
| Recolección de datos | Recolectar los datos de todas las pruebas de calidad y productos rechazados para llevar control de estos |
| Conclusión de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |
| Coordinación de equipo | Brindar seguimiento al equipo de trabajo en coordinación con el supervisor inmediato, según el rol establecido. |

| |
|--------------------|
| Versión: 01 |
|--------------------|

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB HVE | Cuenta: Intel |
| | Página: 02 de 05 |

Preparación académica

El puesto requiere un técnico en alguna rama de la electrónica o informática.

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para el desempeño de las funciones el puesto no requiere experiencia previa.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de HVE.

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera sencillo, rutinario y con variaciones.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos e ingenieros del área de manufactura.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Es responsable por el equipo de cómputo.

Supervisión

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Por condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | X | |
| Ventilación | | X | |
| Polvo molesto | X | | |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | | X | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | X | | |
| Suciedad | X | | |
| Ruido | X | | |
| Bajas temperaturas | | | X |
| Altas temperaturas | X | | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--------------------------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | | X |
| Sentado | | X | |
| De pie | | X | |
| Caminando | X | | |
| Agachado | X | | |
| Transportando objetos pesados | | X | |
| Transportando objetos livianos | | X | |
| Manejo de vehículos | X | | |
| Manejo de maquinaria pesada | X | | |
| Manejo de equipo especial | | | X |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | X | | |
| Caídas de objetos | | X | |
| Quemaduras | X | | |
| Cortadas | | X | |
| Manipulación de sustancias químicas | X | | |
| Accidentes de tránsito | X | | |
| Lesiones | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Equipo de protección

En la siguiente tabla se señalan los distintos equipos de protección y su frecuencia de uso.

| Equipo de Protección | Muy frecuente | Ocasional | Poco Frecuente |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| Guantes | X | | |
| Gabacha | X | | |
| Mascarillas | X | | |
| Lentes de protección | X | | |
| Guantes anticorte | | X | |
| Careta | | X | |
| Zapatos de seguridad | X | | |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | X | |
| Calidad y mejora continua | | X | |
| Colaboración | | X | |
| Comunicación eficaz | | X | |
| Aprendizaje activo | X | | |
| Capacidad para resolver problemas | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB HST, STHI, HDBI, HDMX | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 01 de 06 |

| | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Cuenta | Intel |
| Nombre del proyecto | Manufactura |
| Nombre del área | Fabrica |
| Descripción de área | HST, STHI, HSBI, HDMX |
| Nombre de puesto | Técnico TRB HST, STHI, HDBI, HDMX |

Técnico TRB HST, STHI, HDBI, HDMX

Descripción general

Las funciones de este puesto son validación de lotes de producción y su disposición, validación de rejects, Asistencia a manufactura, control de calidad, análisis y recolección de datos, Probar celdas.

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| Resultados Esperados | Actividades |
|--------------------------------|--|
| Limpeza del área de trabajo | Al iniciar el turno realizar limpieza profunda para mantener los estándares de calidad presentadas por el cliente de manera diaria |
| Revisión de colaterales | Recibir el colateral, revisar los comentarios en el CMMS, inspeccionar visualmente el colateral para descubrir si tiene algún desperfecto, limpiar el mismo para mantener la calidad que solicita el cliente y por último realizar pruebas eléctricas, todo lo anterior se realiza de manera diaria. |
| Reparación de colaterales | Reparar los colaterales mediante el cambio de partes. |
| Inventario de las herramientas | Recolectar los datos de todas las pruebas de calidad y productos rechazados para llevar control de estos |
| Soporte a modulo o ingeniería | Brindar todo tipo de soporte a los técnicos de modulo o de ingeniería del área cuando estos lo requieran |
| Conclusión de cursos | Realizar cursos de actualización de procedimientos de manera mensual o semanal cuando el cliente solicite estas actualizaciones |
| Coordinación de equipo | Brindar seguimiento al equipo de trabajo en coordinación con el supervisor inmediato, según el rol establecido. |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

| | |
|--|-------------------------|
| Puesto: Técnico TRB HST, STHI, HDBI, HDMX | Versión: 01 |
| | Cuenta: Intel |
| | Página: 03 de 06 |

Preparación académica

El puesto requiere un técnico en alguna rama de la electrónica o informática.

Paquetes computacionales

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Experiencia

Para el desempeño de las funciones el puesto no requiere experiencia previa.

Capacitación

Para el desempeño de las funciones el trabajador tiene que ser capacitado en el área y llevar los cursos que el cliente solicite para entrar por primera vez al área de STHI, HDBI, HDMX y HST.

Requisitos legales

El puesto no requiere requisitos legales

Responsabilidades

Por naturaleza de las funciones

El puesto se considera sencillo, rutinario y con variaciones.

Por relaciones de trabajo

Interna:

Se relaciona con el líder de equipo y los técnicos e ingenieros del área de manufactura.

Externa:

Se relaciona con el cliente

Por materiales y equipo

Este puesto es responsable por la caja de herramientas, microscopios, máquinas para pruebas y equipo de cómputo.

Supervisión

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Ejercida

No ejerce supervisión.

Recibida

El puesto recibe una supervisión media por parte del líder de equipo.

Por condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

En la siguiente tabla se proporcionan las condiciones ambientales y los grados en los cuales el puesto se encuentra al realizar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--|------|-------|------|
| Humedad | X | | |
| Iluminación | | X | |
| Ventilación | | X | |
| Polvo molesto | X | | |
| Olores desagradables | X | | |
| Posibilidad de sufrir accidentes | | X | |
| Posibilidad de adquirir enfermedades laborales | X | | |
| Suciedad | X | | |
| Ruido | X | | |
| Bajas temperaturas | | | X |
| Altas temperaturas | X | | |
| Lluvia | X | | |
| Limpieza | | X | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Esfuerzo físico

En la siguiente tabla se mencionan las características y el grado de estas, con relación al esfuerzo físico que requiere el puesto al desempeñar las funciones.

| Característica | Bajo | Medio | Alto |
|--------------------------------|------|-------|------|
| Posición cómoda | | | X |
| Sentado | | X | |
| De pie | | X | |
| Caminando | X | | |
| Agachado | X | | |
| Transportando objetos pesados | | X | |
| Transportando objetos livianos | | X | |
| Manejo de vehículos | X | | |
| Manejo de maquinaria pesada | X | | |
| Manejo de equipo especial | | | X |

Por aspectos laborales y de seguridad laboral.

En la siguiente tabla se señalan los riesgos laborales a los cuales se expone el puesto en las funciones y los grados en los que pueden aparecer.

| Riesgo Laboral | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| Caídas | X | | |
| Caídas de objetos | | X | |
| Quemaduras | X | | |
| Cortadas | | X | |
| Manipulación de sustancias químicas | X | | |
| Accidentes de tránsito | X | | |
| Lesiones | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

Equipo de protección

En la siguiente tabla se señalan los distintos equipos de protección y su frecuencia de uso.

| Equipo de Protección | Muy frecuente | Ocasional | Poco Frecuente |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| Guantes | X | | |
| Gabacha | X | | |
| Mascarillas | X | | |
| Lentes de protección | X | | |
| Casco | | X | |
| Careta | | X | |
| Zapatos de seguridad | X | | |

Competencias

| Competencia | Grado | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|
| | A | B | C |
| Adaptabilidad | | X | |
| Calidad y mejora continua | | X | |
| Colaboración | | X | |
| Comunicación eficaz | | X | |
| Aprendizaje activo | X | | |
| Capacidad para resolver problemas | X | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Elaboró (Mayo / 2022) | Revisó (Mayo / 2022) | Autorizó (Junio / 2022) |
| Brandon Orocú | Esteban Blanco | Karina Selva |

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

A continuación, se presentan las competencias aptitudinales, sus definiciones y los grados de estas, a las cuales se ha asignado las letras de la “A” a la “C”, donde la letra “A” significa que esta competencia tiene un grado alto en el puesto, la letra “B” un grado medio y la letra “C” un grado bajo, ellas han sido agregadas en el manual de puestos. Se eligieron estos 3 grados debido a que en el área hay tres grados de jerarquía entre los cuales se encuentran: operarios, técnicos y jefes de equipo.

Competencias Actitudinales

Adaptabilidad

Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas

| Grado | Descripción |
|----------|---|
| A | Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas. |
| B | Capacidad para comprender perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas |
| C | Capacidad para comprender perspectivas diferentes. |

Calidad y mejora continua

Capacidad para optimizar los recursos disponibles - personas, materiales, etc.- y agregar valor a través de ideas, enfoque o soluciones originales o diferentes en relación con la tarea asignada, las funciones de las personas a cargo, y/o los procesos y métodos de la organización.

| Grado | Descripción |
|----------|--|
| A | Capacidad para diseñar métodos de trabajo organizacionales que permitan optimizar los recursos disponibles y agregar valor a través de |

| | |
|----------|--|
| | ideas, enfoques o soluciones originales o diferentes en relación con las tareas de las personas a cargo y los procesos y métodos de la organización. |
| B | Capacidad para optimizar los recursos disponibles y agregar valor a través de ideas o soluciones originales o diferentes en relación con las tareas de las personas a cargo y los procesos y métodos de su área de trabajo |
| C | Capacidad para proponer acciones con el propósito de optimizar los recursos disponibles y agregar valor al aportar soluciones factibles en relación con las tareas a cargo. |

Colaboración

Capacidad para brindar apoyo a los otros, responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente.

| Grado | Descripción |
|--------------|---|
| A | Capacidad para brindar apoyo y ayuda a los otros, responder a sus necesidades y requerimientos, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas, a fin de facilitar la resolución de problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. |
| B | Capacidad para apoyar y colaborar activamente con los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otros, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. |
| C | Capacidad para cooperar y brindar soporte a las personas de su entorno cuando se le solicita y tener en cuenta las necesidades de los demás. |

Aprendizaje activo

Capacidad para poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieren para ejercer la función a cargo y compartir con otros los conocimientos y experiencias.

| Grado | Descripción |
|--------------|---|
| A | Capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica a nivel de experto todos los aspectos de su especialidad y función, aún más complejos, y renovar y mantener de manera constante su interés y curiosidad por aprender. |
| B | Capacidad para entender, conocer y poner en práctica diferentes aspectos de su especialidad y función, y mantener constante su interés por aprender. |
| C | Capacidad para entender, conocer y poner en práctica diferentes aspectos relacionados con su función, y mantener de manera constante su interés por aprender. |

Colaboración

Capacidad para brindar apoyo a los otros, responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente.

| Grado | Descripción |
|--------------|---|
| A | Capacidad para brindar apoyo y ayuda a los otros, responder a sus necesidades y requerimientos, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas, a fin de facilitar la resolución de problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. |
| B | Capacidad para apoyar y colaborar activamente con los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otros, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. |
| C | Capacidad para cooperar y brindar soporte a las personas de su entorno cuando se le solicita y tener en cuenta las necesidades de los demás. |

Comunicación eficaz

Capacidad para escuchar o entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales que abarquen los diferentes niveles de la organización

| Grado | Descripción |
|--------------|--|
| A | Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de lograr los objetivos organizacionales, para mantener siempre canales de comunicación abiertos. |
| B | Capacidad para comunicarse de manera clara y concisa, de acuerdo con el tipo de interlocutores con lo que debe actuar, tanto interno como externo. |
| C | Capacidad para escuchar atentamente a sus compañeros y comunicarse de manera clara y entendible. |

Capacidad para resolver problemas

Capacidad para proporcionar diferentes soluciones a los problemas que se puedan presentar en el ámbito laboral considerando los valores y cultura organizacional.

| Grado | Descripción |
|--------------|--|
| A | Capacidad para localizar posibles problemas con anterioridad, y proporcionar las debidas soluciones o recomendaciones para evitar o corregir estos problemas que se presenten en las funciones o en general en la institución. |
| B | Capacidad para reconocer posibles problemas que se presenten en la organización y proporcionar soluciones a estos, ya sean en las funciones o en la institución. |
| C | Capacidad para proporcionar soluciones ante los posibles problemas que se puedan generar en la organización. |

EVALUACION DE DESEMPEÑO

Para Chiavenato (2020) la evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que lleva a cabo, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

Método de evaluación del desempeño.

Se creó una herramienta basada en las escalas gráficas, la cual se desarrolla en Excel para mayor facilidad. Esta permite se evalúe el desempeño del colaborador, para esto se utilizó una escala de 1 a 4 en puntos:

- de 0 a 15 corresponde a un desempeño bajo,
- de 16 a 30 corresponde a un desempeño de las funciones medio
- de 31 o más corresponde a un desempeño alto de las funciones. Cabe acotar que la validación de dicha herramienta está prevista para finales de junio según indica la empresa.

Componentes de la herramienta

A continuación, se detalla cada componente de la herramienta:

Fecha:

La fecha en la que se realiza la evaluación

Nombre completo del evaluado:

Corresponde al nombre del colaborador que será evaluado con la herramienta.

Nombre del puesto:

Corresponde al puesto con el que encuentra contratado actualmente el colaborador.

Área a la que pertenece:

Área la que pertenece el puesto.

Observaciones:

Este espacio se agrega para que el evaluador anote alguna observación con respecto al desempeño del colaborador a parte de la herramienta.

Firma del evaluador:

Para confirmar que se llevó a cabo la evaluación al colaborador.

Firma del evaluado:

Para confirmar la aceptación de que se le aplique la herramienta de evaluación. Por último, se agregó una tabla en la que se proporciona la persona que elaboró la herramienta y la fecha de elaboración.

Factores del desempeño a evaluar:

Se especifican los siguientes factores que serán sometidos a evaluación relacionados con el desempeño del puesto:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Calidad y mejora continua | Corresponde a realizar las funciones y tareas en el trabajo con la calidad que se espera. |
| Aprendizaje activo | Corresponde a que el colaborador tenga conocimiento sobre los aspectos del puesto, como requisitos, funciones, competencias, etc. |
| Seguridad laboral | Mantener los lineamientos con respecto a la seguridad laboral con los que cuenta la institución. |
| Respeto de lineamientos | Respetar las políticas y lineamientos que se han incorporado en la organización. |
| Cumplimiento de objetivos | Aportar en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. |
| Gestión del tiempo | Optimizar el tiempo para la realización de las funciones durante la jornada laboral. |
| Manejo de la presión | Poder controlar la presión que se le pueda presentar por el exceso de trabajo. |
| Orden y aseo | Mantener el orden y el aseo en el lugar de trabajo. |
| Eficiencia | Lograr la realización de las tareas adecuadamente |
| Proactividad | Actuar con determinación anticipando eventos o problemas futuros en su trabajo. |
| Capacidad para resolver problemas | Tomar buenas decisiones en el trabajo para lograr los resultados de la organización. |
| Puntualidad | Llegar puntual al horario que le corresponde. |

| | |
|-------------------------|---|
| Anticipación de riesgos | Visualizar posibles riesgos que se puedan presentar en el futuro. |
| Colaboración | Cooperar con los colaboradores que lo necesiten en relación de sus funciones. |
| Innovación | Proporcionar novedades en el desempeño de las funciones o en los proyectos que se le asignen. |

A continuación, se presenta la herramienta de evaluación. (Para Visualizar la tabla dar click)



Herramienta.xlsx

Recomendaciones para implementar la evaluación del desempeño

- Informar a toda la organización que se implementará una herramienta de evaluación del desempeño a si como el procedimiento a realizar.
- Actualizar la herramienta cada dos años de acuerdo con los objetivos organizacionales.
- Realizar la evaluación los líderes de equipo debido a que son los supervisores directos de los técnicos de las áreas y por ende conocen más a los mismos.
- Ejecutar las evaluaciones cada seis meses como periodo mínimo, con el fin de medir de forma oportuna el rendimiento.
- Brindar retroalimentación para los colaboradores por los resultados obtenidos en la evaluación

REFERENCIAS

Rodríguez, H. (2015). *Programa de técnicos en administración de empresas*. Administración de Empresas. Tecnológico de Costa Rica.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.itcr.ac.cr/?il=9350>