



**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 I**

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

ELABORADO POR:

**BRANDON OROCÚ RUÍZ**

PROFESOR TUTOR:

**CAROLINA REDONDO VEGA**

**I SEMESTRE**

**SAN JOSÉ, 2022**

## Índice

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 MARCO REFERENCIAL.....	10
1.2 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	10
1.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	10
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.5 OBJETIVOS.....	13
1.6 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.7 ALCANCES Y/O LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	14
2 CAPITULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1 ADMINISTRACIÓN (AGREGAR).....	18
2.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	18
2.3 PUESTOS.....	19
2.4 MANUAL DESCRIPTIVOS DE PUESTOS.....	21
2.5 COMPETENCIAS LABORALES.....	21
2.6 INVESTIGACIÓN.....	22
2.7 FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	22

2.8	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	22
2.9	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	22
2.10	VARIABLES DEL ESTUDIO .....	23
2.11	Hexámetro Quintiliano.....	26
2.12	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	27
3	CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.3	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	30
3.4	SUJETOS DE INFORMACIÓN. ....	30
3.5	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	31
3.6	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	32
3.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.8	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.9	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS .....	36
4	CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	37
4.1	PUESTOS EXISTENTES .....	38
4.1	EVALUACION DE DESENPEÑO .....	98
2.	CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	100
6	REFERENCIAS .....	103

7. APENDICES..... 108

APÉNDICE A CUESTIONARIO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS. .... 108

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como propósito proporcionar un manual descriptivo de puestos por competencias y una herramienta de evaluación del desempeño para Infotree Costa Rica – Cuenta Intel, la cual no posee con estas herramientas actualmente. Para esta investigación se recolectó información por medio de los métodos de cuestionarios y observación, en donde participaron los colaboradores de la institución para obtener información sobre los puestos actuales, las funciones y requerimientos de estos. Al realizar el análisis de los datos, se conoció a profundidad los puestos del área de Tool Repair Bay (TRB) de Infotree Costa Rica – Cuenta Intel, por lo que se procede a realizar las herramientas respectivas, el manual descriptivo de puestos y la herramienta de evaluación, con las cuales se espera que mejoren el desempeño de las funciones de la organización.

## **PALABRAS CLAVES**

Manual de Puestos, Puestos, Evaluación de Desempeño, Competencias, Diccionario de competencias.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to provide a descriptive manual of positions by competencies and a performance evaluation tool for Infotree Costa Rica - Intel Account, which does not currently have these tools, this institution. For this research, information was collected through the methods of questionnaires and observation, where the collaborators of the institution participated to obtain information about the current positions, their functions and requirements. When performing the data analysis, the positions of the TRB area of Infotree Costa Rica - Intel Account were known in depth, so the respective tools were carried out, the descriptive manual of positions and the evaluation tool, with the which are expected to improve the performance of the organization's functions.

### **KEY WORDS**

Positions Manual, Positions, Performance Evaluation, Competencies, Competency Dictionary.

## INTRODUCCIÓN

Para cualquier organización uno de los recursos más importantes es el talento humano, cada uno de los colaboradores con los que cuenta y sus respectivos roles, además, sus características, habilidades y actitudes son los que ayudan a obtener resultados y el éxito que se propone la institución. Cada colaborador requiere conocer las tareas y funciones que realizará dentro de la empresa a la hora de ser contratado, es por esto por lo que se proporcionan los manuales de puestos.

Como menciona Bohlander y Snell (2008) las descripciones del puesto son de gran valor para los empleados y para la empresa. Desde el punto de vista de los empleados, las descripciones pueden utilizarse para ayudarles a conocer sus deberes y recordarles los resultados que se espera que logren. Desde el punto de vista del empleador, las descripciones escritas pueden servir como base para minimizar los malentendidos que ocurren entre gerentes y sus subordinados en relación con los requisitos del puesto.

Infotree Costa Rica – Cuenta Intel no cuenta con un manual descriptivo de puestos, es por esta razón que se realiza esta investigación, la cual consiste en la realización de un manual descriptivo de puestos por competencias donde se definen diferentes aspectos como tareas, responsabilidades competencias y los requisitos que cada puesto debe cumplir, para que los colaboradores brinden un mejor servicio acorde a las necesidades de los habitantes del distrito de Cervantes, asimismo, lograr el alcance de los objetivos fijados por ese Concejo.

Por otra parte, Wayne (2010) señala que la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que el individuo o un grupo ejecutan las tareas. Es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño. Siendo que Infotree Costa Rica – Cuenta Intel no cuenta con una herramienta de evaluación del desempeño que permita conocer cuáles son los puntos de mejora que presentan sus colaboradores, se requiere elaborar una herramienta en la cual se establezca de forma ordenada y detallada las instrucciones, información y políticas que se requieran en el proceso de evaluación del desempeño ciento ochenta grados, de forma congruente con el

manual descriptivo de puestos propuesto. Se espera que con la propuesta del manual descriptivo de puestos por competencias y la herramienta de evaluación, ciento ochenta grados, se conozca y mejore el desempeño de los colaboradores de Infotree Costa Rica – Cuenta Intel y se apliquen las acciones correctivas correspondientes para el desempeño laboral que requiere la institución, así como que ambas herramientas sean de utilidad en el proceso de reclutamiento, selección, contratación y evaluación de sus colaboradores



## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el presente capítulo se detalla el problema de la investigación y todo lo relacionado con el mismo, las características, la historia, la misión, la visión, los valores, el organigrama, la ubicación, la justificación del por qué se está realizando la presente investigación. Los objetivos de la misma, así como los alcances y las limitaciones que se tendrán.

## **1.1 MARCO REFERENCIAL**

En este apartado se conocen los principales aspectos de esta empresa, como es la: historia, misión, visión, organigrama, ubicación valores, etc. La misma información fue consultada de la página de internet de la misma y la proporcionada por Karina López Selva, quien ocupa el puesto de Operations Manager-LATAM

## **1.2 NOMBRE DE LA EMPRESA**

El nombre de la empresa es Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel. La misma opera mediante el modelo de outsourcing que provee sus servicios a más de 2000 clientes que se encuentran repartidos en aproximadamente más de 20 países.

### **Figura 1**

*Logo de Infotree Global Solutions*



*Fuente: Infotree Global Solutions, 2022*

## **1.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

Para esta parte de la investigación se menciona de manera textual y se toma directamente de la página de internet de la empresa, los aspectos de la organización en la cual se realiza la presente investigación son: historia, misión, visión, organigrama, ubicación, valores, etc., para conocer sobre esta.

### **1.3.1 HISTORIA DE INFOTREE GLOBAL SOLUTIONS**

Infotree fue fundada en 2002 en una pequeña oficina ubicada en el Cantón de Michigan. En su explosivo crecimiento y evolución actual, Infotree, una empresa galardonada de personal, en una economía creciente, da soluciones de soporte, presta servicios y operaciones en más de 20 países de los cinco continentes de todo el mundo. Están muy orgullosos de ayudar a servir y apoyar a más de 2,000 clientes y miles de profesionales de tiempo completo.

La estrategia para el éxito siempre se ha centrado en el cliente mediante la creación de alianzas estratégicas personales y duraderas, superando las expectativas. También les apasiona el compromiso con sus empleados. Son el corazón y el alma de Infotree y es su honor ayudarles a cumplir sus objetivos profesionales. El compromiso es que los empleados tengan una experiencia sobresaliente, gratificante y positiva con Infotree. La cultura es algo que ninguna otra organización puede duplicar y les complace seguir demostrando su experiencia de «ir más allá» para sus empleados y clientes en todo el mundo. Están muy agradecidos con nuestros clientes y empleados, y nunca cambiarán el enfoque en la innovación, la mejora continua, el desarrollo del talento y la cultura, y tendremos un impacto positivo en la vida y la carrera de las personas.

### **1.3.2 UBICACIÓN**

Las oficinas se encuentran ubicadas: Parque industrial City Place, Santa Ana, San José, Costa Rica.

### **1.3.3 CANTIDAD DE PERSONAL DE LA EMPRESA**

De momento la empresa cuenta con más de 2000 personas en la empresa, pero la presente investigación se centra en 13 puestos del área de TRB.

### **1.3.4 MISIÓN**

“Ayudar a las principales corporaciones del mundo a tener y mantener una ventaja competitiva mediante la gestión del talento humano y a mejorar sus productos, servicios, relaciones de negocios y el rendimiento de sus equipos”

### **1.3.5 VISIÓN**

Actualmente la empresa no cuenta con visión.

### **1.3.6 VALORES DE LA EMPRESA**

- Integridad
- Respeto

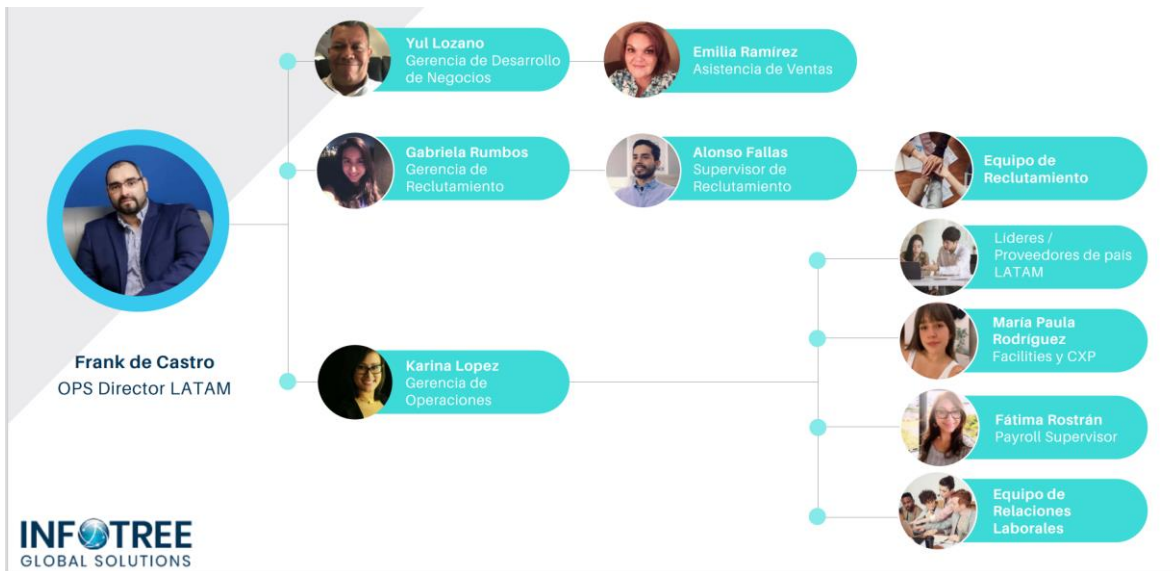
- Excelencia
- Innovación
- Sentido de pertenencia

### 1.3.7 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Seguidamente se muestra el organigrama actual de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel

**Figura 2**

*Organigrama de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel*



*Fuente: Infotree Global Solutions, 2022*

### 1.3.8 FODA DE LA EMPRESA

La empresa no cuenta con FODA debidamente actualizado.

### 1.3.9 DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS

El área funcional para el cual se está realizando el presente proyecto es el área de producción debido a que en la cuenta Intel no se dispone un manual de puestos para ninguno de las áreas en las cuales se les brinda el servicio.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A las organizaciones del mundo actual, les es de suma importancia contar con un manual descriptivo de puestos por competencias, debido a que contribuye con

los procesos de la gestión del talento humano sean integrales, además de, ayudar a seleccionar personal que no solo cumpla con las expectativas del puesto, sino que también aporte valor agregado a la empresa. “Los manuales: constituyen medios valiosos para la comunicación y han sido concebidos para registrar y transmitir la información respecto a la organización y al funcionamiento de la unidad” (Parra, 2010).

De ahí la importancia de contar con manuales descriptivos de puestos por competencias, que se adapten a las características específicas de cada organización. En el presente proyecto se seleccionó la empresa Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel, donde el fin es realizar una propuesta de un Manual descriptivo de puesto que contemple competencias laborales. Para lo cual se seleccionan los actuales puestos del área de producción en la cuenta Intel.

Por lo cual, se infiere que el presente trabajo será de gran beneficio para la empresa, ya que tendrá una propuesta de manual de puestos y una herramienta para evaluar el desempeño debido a que la empresa no cuenta actualmente con esta. (Figueiras, 2011). “Conocer si un empleado cumple con los objetivos asociados a un puesto de trabajo, detectar posibles áreas de mejora y trazar de manera conjunta acciones que así lo permitan, además de consensuar planes de desarrollo e incentivos cuando el empleado cumple con creces su misión en la empresa. Sin embargo, no todo se reduce a hechos subjetivos y a un mero debate informal, sino que se trata de un proceso sistemático y periódico que estima cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades asignadas a la función que desarrollan.” Con lo anterior se puede descubrir la importancia que hay actualmente en las empresas.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 GENERAL:**

Elaborar un manual descriptivo de puestos por competencias del área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel y una herramienta para la

evaluación del desempeño que contribuya con la adecuada gestión del talento humano, para el primer semestre del año 2022.

### **1.5.2 ESPECIFICOS:**

1. Identificar los puestos que se utilizaran en la propuesta del Manual Descriptivo de Puestos por Competencias para el área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel para el primer semestre del año 2022.
2. Realizar el levantamiento de los factores de las especificaciones como: condiciones de trabajo, responsabilidades, requisitos y las respectivas competencias de los puestos bajo estudio.
3. Analizar los diferentes puestos producto de la información recolectada, en la cuenta de Intel para el área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel durante el primer semestre del año 2022.
4. Elaborar un diccionario de competencias para Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel.
5. Proporcionar una herramienta para la evaluación del desempeño que contribuya a una adecuada gestión del rendimiento de los colaboradores.

### **1.6 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles perfiles de puestos debe contener el manual descriptivo de puestos por competencias con base en las necesidades del área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel y qué aspectos debe contemplar una herramienta que permita la evaluación del desempeño para el primer semestre del año 2022?

### **1.7 ALCANCES Y/O LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

A continuación, se presenta los alcances y limitaciones de la presente investigación.

### **1.7.1 ALCANCES**

Para el presente trabajo se definió realizar el Manual de Puestos por Competencias para el área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel considerando sus 15 puestos existentes en el área de TRB. Además, se diseñará una herramienta para el proceso de evaluación del desempeño, de igual manera, por competencias.

**Tabla 1**

*Puestos existentes del área de TRB Infotree Global Solutions*

<b>Puestos existentes</b>	<b>Cantidad de personas por puesto por turno</b>
1. TRB STHI	6
2. IQ STHI	6
3. TRB HST	6
4. IQ HST	6
5. IHR	4
6. IQ TROLLEY MOVERS	5
7. HDMX CRAT	5
8. TRB LCBI	3
9. TRB HDBI	5
10. IQ HDBI	5
11. HVE	4
12. FA LAB	4
13. TRB TROLLEY MOVERS	2

### **1.7.2 LIMITACIONES**

Solo se toma en cuenta el área de TRB para el presente estudio, las demás áreas no son tomadas en cuenta debido a que la empresa busca implementar primero en una en específico y aparte la misma tiene ese proyecto para el siguiente

semestre y no se toman en cuenta los mandos medio debido a que la empresa busca llevarlos acabo de modos diferentes.



## **2 CAPITULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA**

Debido a que en la presente investigación se está realizando un manual descriptivo de puestos por competencias y una herramienta para la evaluación en este capítulo se abordaran diferentes conceptos de la literatura consultada donde se aclaran la definición de estos para obtener una mejor comprensión del tema.

Se presentan todos los temas relacionados con la investigación, tales como, conceptos de gestión de talento humano, análisis y descripción de puestos, sus beneficios y los métodos por los cuales se recolecta la información. También se mencionan los conceptos de competencias cardinales como específicas.

## **2.1 ADMINISTRACIÓN**

La Administración de Empresas es una ciencia social, económica y de carácter técnico. Tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una entidad. Logra esto mediante la organización, planificación, dirección y control de los recursos que tiene a su disposición. Entre ellos caben destacar los recursos humanos, económicos y tecnológicos. (Universidad del valle, 2022). En este caso conociendo su definición y sus diferentes áreas de trabajo, de momento se enfocará en la rama del recurso humano el cual es muy importante para las empresas de hoy en día.

## **2.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La gestión del talento humano es la:

aplicación de los modelos y conceptos de la moderna gestión humana (GH) en las organizaciones. No es la gestión de las personas en sí, sino la gestión de los talentos y competencias que las personas aprenden, poseen y aplican. Se trata de una forma de desarrollar y empoderar y de orientar y apalancar a las personas, no de gestionarlas. Chiavenato (2020).

Cómo nos comenta el autor tenemos que darle las herramientas necesarias para que se empoderen y así lograr un mejor rendimiento.

Por otro lado, es importante también mencionar algunos de los objetivos y las funciones de la gestión del talento humano:

Dentro de los objetivos de la gestión de recursos humanos, el primero es ayudar a la organización a cumplir su misión y lograr sus objetivos, además de dotar a la organización de competitividad y sostenibilidad, dotar a la organización de personas capacitadas y motivadas, mejorando la autorrealización. y satisfacción laboral de los empleados, desarrollando y mejorando la calidad de vida laboral, gestionando e impulsando el cambio, manteniendo políticas éticas y un

comportamiento socialmente responsable, y en definitiva construyendo las mejores empresas y los mejores equipos.

La función principal de la gestión del talento es “la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales”. Además, debe “aumentar las fortalezas de las personas en beneficio de todas las partes interesadas.” (Chiavenato, 2020)

Menciona que

un proceso es un conjunto de actividades preestablecidas que guían y logran los objetivos de una empresa. En los seis procesos básicos de la gestión de recursos humanos, están: integrar talentos y capacidades, contratar talentos y equipos, utilizar talentos y capacidades, recompensar talentos y equipos, desarrollar talentos, equipos y organizaciones, y finalmente enfocarse en talentos y equipos. (Chiavenato, 2020), en virtud de lo anterior, la gestión del talento humano a lo largo de los años ha ido evolucionando debido a que antes las empresas solo estaban enfocadas a funciones exclusivas y no en el recurso humano y gracias a varios descubrimientos de mejoras se descubre que es muy importante mantener a los colaboradores en un ambiente cómodo.

### **2.3 PUESTOS**

Para (Eguidanos, 2017) “el puesto de trabajo se puede definir como un conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización, en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de aportar valor añadido a dicha organización.”

Por lo cual se entiende que el puesto de trabajo se puede definir con las acciones organizadas que cada trabajador realiza de manera individual en una empresa según su nivel de relación con sus compañeros.

La descripción de puestos de trabajos es un documento estructurado con toda la información relevante a sus responsabilidades dentro de la organización.

En síntesis, es un documento en el cual viene las responsabilidades de un puesto de trabajo amigable para cualquier lector.

Algunas definiciones de descripción de puestos de trabajo que se puedan esbozar son las siguientes:

“La descripción del puesto de trabajo es el proceso de plasmación del análisis del puesto en un documento estructurado y homogéneo para todos los puestos de la organización, que contenga la información requerida” (Eguidanos, 2017).

“La descripción de un puesto de trabajo no es más que un proceso de identificación, comprensión y reflejo documental de la incidencia y alcance de un puesto en la organización” (Eguidanos, 2017).

Por otro lado, la valoración de puesto según (Eguidanos, 2017) “hace referencia a la clasificación u ordenación de los puestos de trabajo de una organización de acuerdo con un sistema previamente establecido.”

De acuerdo con lo anterior. La valoración de puestos no es más que clasificar y ordenar los puestos de trabajo en relación a un sistema previamente establecido.

También habla acerca de los objetivos de los puestos de trabajo: nos va a dar información para comprender el flujo de trabajo que tiene lugar en su unidad y poder tomar decisiones que permitan incrementar su excelencia la mayoría de ellas encaminadas a equilibrar la carga de trabajo entre sus subordinados. Segundo para poder intervenir con conocimiento de causa en el proceso de selección, de lo contrario su intervención estará cargada de juicios de valor, y tercero para poder realizar una evaluación objetiva de sus subordinados y, lo que es más importante, ofrecerles una retroalimentación útil y objetiva de su desempeño. (Eguidanos, 2017). “El principal objetivo de los puestos de trabajo es recolectar información para que así se pueda comprender de mejor manera, cual es el flujo que la persona tiene en su lugar de trabajo y con esto llegar a realizar una toma de decisiones de la mejor manera.”

Para (Chiavenato, 2020) “la clasificación de puestos es la siguiente: define una serie de clases o grados y ubica a los puestos dentro de ellos, puede compararse con un librero que tiene varias repisas cuidadosamente ordenadas.”

Para (Chiavenato, 2020) “el diseño del cargo es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del

cargo” lo cual viene anotando que los diseños tienen que tener las relaciones entre todos los puestos implicados.

(Chiavenato, 2020) “define la valuación como el proceso mediante el cual se aplican criterios de comparación de cargos para conseguir una valoración relativa interna de los salarios de los diversos cargos.”

## **2.4 MANUAL DESCRIPTIVOS DE PUESTOS**

(ESAN, 2018) “ define el Manual de Puestos como un documento de gestión en el que se hallan de forma estructurada los perfiles de puestos de una entidad. Sirve para precisar dónde, cómo y cuándo cada persona va a prestar un servicio.”

Con lo cual se puede inferir que es un documento donde se halla de manera ordenada los perfiles de los puestos de una entidad.

(Fincowsky, 2014) Explica que “el objetivo de un manual de puestos es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.”

La importancia de los manuales de puestos en las empresas es muy alta debido a que con lo anterior definido deja ver que con uno en la empresa los colaboradores van a tener una herramienta a la cual consultar para saber cuáles son sus responsabilidades para con la empresa y con esto tener más conocimiento de su puesto, lo cual genera un sentido de pertenencia más alto.

## **2.5 COMPETENCIAS LABORALES**

Para comenzar se va a definir que es un modelo de gestión por competencias (Ruiz, 2015) “define que es un modelo gerencial mediante el cual se evalúan las competencias específicas para cada puesto de trabajo, y contempla el desarrollo de las competencias adicionales necesarias para el crecimiento personal y profesional de los empleados.” Por lo anterior se entiende que se tienen que evaluar todas las competencias específicas para cada uno de los puestos de trabajo en la empresa para que con esto los colaboradores puedan sentir un crecimiento personal y profesional en la empresa.

También se menciona que para implementar con éxito esta práctica “hay que identificar cuáles son las competencias genéricas de la organización en base al análisis del negocio” (Ruiz, 2015).

Con esto se puede inferir que las competencias de la empresa tienen que estar a la par con la de sus colaboradores para que al final logren tener una relación duradera y sea beneficiosa para ambos.

## **2.6 INVESTIGACIÓN**

(Sampieri, 2018) define “la investigación como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.”

También explica que la investigación tiene 2 enfoques los cuales son cualitativo y cuantitativo.

## **2.7 FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

Según (Sampieri, 2018) existen “tres tipos de fuentes de investigación las cuales son: primarias, secundarias y terciarias.”

## **2.8 SUJETOS DE INVESTIGACIÓN**

(Cardiología, 2015) define que “un sujeto de investigación son Personas seleccionadas para una investigación o que, de alguna manera, son objeto de investigación.”

## **2.9 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

(Rubio, 2018) Expresa que

Las técnicas de investigación son los procesos e instrumentos utilizados en el abordaje y estudio de un determinado fenómeno, hecho, persona o grupo social. Con estos métodos, los investigadores pueden recopilar, examinar, analizar y exponer la información con la que se han encontrado. Es a partir de estos procesos por los cuales las investigaciones consiguen satisfacer su principal objetivo, que es el de adquirir nuevo conocimiento y expandir la ciencia.

Por otro lado, también habla sobre los tipos de técnicas de recolección de información que son las siguientes:

Cuantitativas: Las encuestas, el test, los estudios correlacionales, los estudios casuales-comparativos y los estudios experimentales.

Cualitativas: La observación, investigación bibliográfica, estudios etnográficos la narrativa y los métodos de visualización los estudios de caso y las entrevistas.

## **2.10 VARIABLES DEL ESTUDIO**

### **2.10.1 Nombre de Puesto**

(Pelaez, 2008) define que “es necesario determinar claramente las necesidades a cubrir, alcance y responsabilidad de dichas actividades para determinar el nombre del puesto que refiera de la manera más clara posible en el nombre del puesto en base a todos estos factores.”

### **2.10.2 Objetivo del puesto**

Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación (que puede estar, como dijimos, a diferentes ámbitos) y que se plantean de manera abstracta en ese principio, pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso. (Trillini, 2013)

### **2.10.3 Unidad administrativa a la que pertenece**

(Ortega, 2012) define que

una unidad administrativa Es una dirección general o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el reglamento interno. Puede ser también un órgano que tiene funciones propias que lo distinguen de los demás en la institución. Elemento de la clave que identifica y clasifica el gasto público por entidades, según la organización interna de cada institución.

### **2.10.4 Nombre del puesto del jefe inmediato**

(RAE, 2021) “funcionario de categoría administrativa civil inmediatamente superior a la de jefe de negociado.”

### **2.10.5 Funciones.**

“Las funciones administrativas de una empresa son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos” (Galán, 2020).

### **2.10.6 Relaciones laborales del puesto**

(Molina, 2018) “las relaciones laborales se dan entre dos personas. Por un lado, el trabajador, que es quien aporta el trabajo. Por otro lado, el empleador, empresario, empresa, persona física o jurídica, que es quien aporta el capital y el proceso productivo.”

### **2.10.7 Responsabilidades del puesto**

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder, que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. Es considerada un valor y una cualidad del ser humano. Se refiere a una característica positiva de las personas, a través de la cual son capaces de comprometerse y actuar de una manera correcta. (Pérez, 2021)

### **2.10.8 Supervisión**

(Gardey, 2021). Define la supervisión como ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

Para la supervisión quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

### **2.10.9 Condiciones de trabajo**

(Instituto Sindical de Trabajo, 2018) Indica que “Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.”

### **2.10.10 Esfuerzos**

(RAE, 2021) “la define de la siguiente forma Empleo enérgico de la fuerza física contra algún impulso o resistencia.”



### **2.10.11 Preparación académica**

(Emplep, 2017) “La formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees.”

### **2.10.12 Experiencia**

(RAE, Real Academia Española, 2021) “Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.”

### **2.10.13 Conocimientos**

(García, 2021) “Presenta que el conocimiento es la información y habilidades que los seres humanos adquieren a través de sus capacidades mentales.”

### **2.10.14 Capacitaciones**

(Frido, 2018) define que “la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona.”

### **2.10.15 Idiomas**

(Pérez M., 2021) expone que

el idioma es conocido históricamente como la lengua o lenguaje que expresan los ciudadanos de una población o nación, desde la antigüedad es considerado como una propiedad privada de cada lugar y, de esta manera, se convierte en algo particular de cada comunidad. Se designa idioma al método de comunicación oral o mímica mediante el cual se comunicarán y comprenderán los habitantes de una determinada sociedad. Si de alguna manera esta no existiera, sería casi imposible que los ciudadanos pudiesen intercambiar ideas, sentimientos e incluso algunas emociones

### **2.10.16 Requisitos legales**

(Kantan Software, 2019) Expresan que “Un requisito legal o una obligación de cumplimiento es una condición impuesta por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos legalmente vinculantes que le son aplicables a una organización y al sector en el que opera.”

### 2.10.17 Competencias

(Quiroa, 2020) “Una competencia laboral se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica.”

### 2.11 Hexámetro Quintiliano

(García K. S., 2015) lo define de la siguiente manera: El Hexámetro Quintiliano es una técnica de análisis que se basa en que, sea cual fuere la índole del problema de investigación, se debería realizar de manera sistemática, y siempre en el mismo orden. Adaptado a la administración, constituye una herramienta muy útil para ser implementada por el analista de la organización y de los métodos administrativos. La sucesión de preguntas que se emplean para el análisis, y la finalidad que determinan son las siguientes:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?
- ¿Quién?
- ¿Cómo?

En la Tabla 2 se muestran las preguntas para la herramienta de Hexámetro de Quintiliano y cada una de las interrogantes a las que responde para obtener el análisis de datos.

**Tabla 2**  
*Hexámetro Quintiliano*

<b>Interrogante</b>	<b>Pretensión de la interrogante</b>
¿Quién?	¿Quién o quiénes ejecutan la acción moral que se analiza? ¿Quiénes colaboraron en los hechos?
¿Qué?	¿Cuál es el hecho moral que se esté ejecutando?
¿Dónde?	¿Dónde ocurrieron los hechos?
¿Cómo?	¿Cómo sucedió? ¿De qué manera se realizaron los actos?

¿Cuándo?                      ¿En qué momento ocurrieron los hechos?  
¿Por qué o para            ¿Motivos de la acción o de la actuación de cada persona que  
qué?                              intervino en ella? ¿Por qué se hizo, qué motivó la acción?

---

*Fuente: Elaboración basada en Deocares (2017)*

## 2.12 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. (AEC, 2020). Con esto podemos observar que la evaluación no tiene que ser desarrollada una vez cada cierto tiempo o cuando las personas encargadas recuerden, sino que se tiene que realizar periódicamente para poder obtener los mejores resultados.

Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. (AEC, 2020). Es importante recalcar que su objetivo principal es el de conocer el valor que el colaborador da a la empresa.

Tal como lo dice en su apartado (AEC, 2020) la evaluación tiene que abarcar el desempeño, se debe realizar con énfasis al individuo del puesto, tiene que ser aceptada por ambos y se tiene que utilizar como retroalimentación para mejorar la productividad del puesto.

Existen varios tipos de evaluación de desempeño según (Question Pro, 2021) los tipos de evaluación son las siguientes:

- **Evaluación de la actuación del personal:** Es uno de los tipos de evaluación de desempeño de mayor impacto. Conocerse es uno de los pasos vitales para el desarrollo personal y profesional.
- **Evaluación 90 grados:** Este es uno de los tipos de evaluación de desempeño más tradicional, en la que los directivos evalúan a sus subordinados. Se utiliza a menudo en grandes empresas.
- **Evaluación 180 grados:** Igual que el anterior, pero en este caso los colaboradores se evalúan a ellos mismos.

- **Evaluación 360 grados:** La evaluación 360 grados se da cuando un empleado está siendo evaluado por sus superiores, colegas y subordinados, según corresponda. De esta manera, la perspectiva de la actuación real de esa persona se vuelve mucho más rica.
- **Evaluación de desempeño por competencias:** Otro de los tipos de evaluación de desempeño favoritos es el que está basado en la competencia. Se trata de evaluar lo que realmente importa a una empresa.

### **3 CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se presentan los métodos utilizados en este trabajo, tales como: enfoque de la investigación, diseño de la investigación, unidad de análisis, población y muestra, variables de la investigación, hipótesis de la investigación y su recolección de datos, así como el análisis de los resultados obtenidos, los cuales alimentan la investigación.

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo al ser un tema que no se ha investigado anteriormente, como lo es el manual descriptivo de puestos por competencias y la herramienta para la evaluación del desempeño, se buscó identificar sobre los colaboradores, investigar sus perspectivas y como se relacionan con su ambiente, por lo anterior se refiere a un enfoque cualitativo.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Como alcance de la presente investigación se establece como descriptiva, debido a que en la empresa no se contaba con un manual descriptivo de puestos, por lo que se tiene que investigar por primera vez los mismos.

Y para la temporalidad de la investigación, corresponde al tipo de investigación transversal, esto debido a que el trabajo se realiza en un periodo de tiempo de seis meses aproximadamente, en el primer semestre del año 2022.

Con la definición del alcance y de la temporalidad, se especifica que el diseño de la investigación es investigación-acción, debido a que se identifica el problema para la empresa Infotree en la Cuenta de Intel en el área de TRB, se analizan las causas y se procede a elaborar soluciones.

### **3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Se utilizó como fuente primaria a los colaboradores del área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel, de los cuales se recolectó la información de los puestos existentes y al supervisor de los Team Leads.

Para las fuentes secundarias se consultó libros de autores relacionados al tema del proyecto, además, de diferentes páginas que recolectan información sobre los temas y estudios anteriores que aplican propuestas similares.

### **3.4 SUJETOS DE INFORMACIÓN.**

Las fuentes de información personal que suministraron datos para la obtención de conocimiento en el área TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel, es conformada por el personal técnico y operativo de los departamentos LCBI, STHI, HDMX, HDDBI, HST, HVE, IHR y FA LAB de la compañía, quienes participaron en el instrumento para la recolección de información referente a sus puestos correspondientes y funciones del mismo.

### **3.5 MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la investigación se utilizó el cuestionario y observación para la recolección de información con respecto a estos.

#### **3.5.1 Cuestionario**

Para la recolección de información del manual descriptivo de puestos por competencias, primeramente, se les proporcionó a los colaboradores del área de TRB en el departamento de STHI, HDMX, HDBI, LCBI, HST, IHR, HVE y FA LAB de la cuenta de Intel para que informaran acerca de todos los datos relacionados al puesto que desempeñan y sus funciones, responsabilidades y características.

El cuestionario se aplicó a 13 puestos de la compañía, los cuales son: TRB STHI, IQ STHI, TRB HST, IQ HST, IHR, IQ TROLLEY MOVERS, HDMX CRAT, TRB LCBI, TRB HDBI, IQ HDBI, HVE, FA LAB y TRB TROLLEY MOVERS.

El cuestionario se compone por tres secciones, en las cuales se incorporan diferentes preguntas relacionadas con las variables.

Sección A: Corresponde a la identificación del puesto, como: nombre, nombre del superior y área a la que pertenece.

Sección B: En esta sección se describe el puesto, la cual es mediante las funciones del puesto y el objetivo del mismo.

Sección C: Para esta sección se toman en cuenta 7 puntos, en los cuales se encuentran los requisitos del puesto, como preparación académica, experiencia, capacitación, requisitos legales, responsabilidades supervisión y condiciones de trabajo.

Para finalizar se encuentran una lista de competencias en donde se mencionan las competencias relacionadas con las funciones con las que se relaciona el puesto. ([Ver apéndice A](#))

#### **3.5.2 Observación**

Otra técnica utilizada fue la observación, ya que se realizaron muchas visitas al área de TRB de la Cuenta de Intel de la empresa Infotree debido a que algunos procedimientos no se pueden explicar si no se está viendo cómo se realiza en los puestos: TRB STHI, IQ STHI, TRB HST, IQ HST, IHR, IQ TROLLEY MOVERS,

HDMX CRAT, TRB LCBI, TRB HDBI, IQ HDBI, HVE, FA LAB y TRB TROLLEY MOVERS.

### **3.6 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis del estudio fue el Área de TRB de la Cuenta Intel de la empresa Infotree para el primer semestre del año 2022.

### **3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Con respecto a la población, se consideraron a los colaboradores encargados de los puestos existentes a los cuales se les recolectó información para el Manual de Puestos. Estos son los puestos actuales de los cuales se recolectó la información:

- Técnico TRB LCBI
- Técnico TRB STHI
- Técnico TRB HDBI
- Técnico TRB HST
- Técnico TRB HDMX
- Técnico IQ STHI
- Técnico IQ HDBI
- Técnico IQ HST
- Técnico FA LAB
- Técnico HVE
- Técnico IHR
- TRB Trolley Movers
- IQ Trolley Movers

### **3.8 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

Seguidamente se presentan las variables que se estudiaron, tanto su definición conceptual como operacional.



**Tabla 3**  
*Variables de estudio*

Nombre de la variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Nombre del puesto	El nombre del puesto especifica el título de este, como un supervisor de operaciones para el procesamiento de datos. (Dessler y Varela, 2017)	Esto se ve reflejado en el cuestionario que se les aplico a los colaboradores en la pregunta A-1
Nombre de superior	Quién asume la responsabilidad de dirigir a otras personas en el desarrollo de uno o varios procesos de trabajo (UCR, 2020)	El nombre del superior se proporciona en el cuestionario para conocer quien dirige al colaborador en sus funciones. Pregunta No. A-3
Descripción general	Definir, por escrito, las funciones y responsabilidades de cada puesto. Incluyendo, por tanto, todos y cada uno de los empleos que conforman la estructura de la empresa. (UNADE, 2020)	Se define con respecto a las funciones que les corresponden a los puestos de estos se definen en el cuestionario, pregunta No. B-1
Funciones	Descripción general de actividades que debe cumplir el trabajador dentro de una organización contenida en una clase de puesto. (CCSS, 2021)	Las funciones que realiza el puesto se dividen en diarias, semanales y mensuales las cuales son tomadas del cuestionario de la pregunta No. B-2
Experiencia	Conocimientos que se adquieren con la práctica y el	La experiencia se define con respecto a los años en

	desempeño de una actividad en un periodo de tiempo. (UCR, 2020)	que el candidato ha estado trabajando en ese puesto y dependiendo del nivel de los puestos se requerirá muchos o pocos meses o años de experiencia. Esta se encuentra reflejada en la pregunta No. C-2-1
Capacitación	Preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. (UCR, 2020)	En el cuestionario se introduce una pregunta para descubrir si el puesto requiere algún tipo de capacitación mediante la pregunta No. C-3-1
Requisitos legales	Indica cuales certificaciones, licencias o títulos deben poseer los candidatos para ocupar un puesto. (CCSS, 2021)	Son todos aquellos requisitos que se necesitan para desempeñar las funciones de manera legal, mediante la pregunta No. C-4-1
Responsabilidades	Condición de responder, ante la administración y los administrados, por las acciones y decisiones y por sus consecuencias e impacto, que resulten del desempeño de un cargo. (UCR, 2020)	Son todas aquellas responsabilidades dadas por los jefes y estas se ven reflejadas en la pregunta No. C-5
Naturaleza de las funciones	Se refiere a la responsabilidad que se deriva de la naturaleza misma de las actividades	La responsabilidad por la naturaleza de las funciones se conoce en el

		asignadas a su puesto (Rodríguez, 2015)	cuestionario, si es repetitivo, rutinario etc. Pregunta No. C-5-1
Relaciones de trabajo	de	Relaciones que se efectúan entre los trabajadores; entre estos y sus superiores jerárquicos y el público. Son necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la organización. (UCR, 2020)	La responsabilidad por las relaciones de trabajo permite conocer las relaciones del puesto tanto interna como externamente. Pregunta No. C-5-2
Materiales y equipo	y	Información referente a las herramientas utilizadas, los materiales procesados, los conocimientos manejados o aplicados y los servicios prestados (Dessler y Varela, 2017)	Se realiza una lista de los materiales y equipo que se utiliza en las funciones del puesto, se encuentra en el cuestionario. Pregunta No. C-3-3
Esfuerzo físico		Realizar en el trabajo movimientos frecuentes y/o rápidos, repetitivos, levantar y/o soportar cargas pesadas, o llevarlas durante un tiempo prolongado, mantener posturas estáticas y/o forzadas, etc. (ISTAS, 2020)	El esfuerzo físico se conoce en el cuestionario, preguntas sobre si el ocupante realiza esfuerzo físico al desempeñar las funciones. Pregunta No. C-7-2
Competencias		Capacidad de desempeño de un colaborador, medida en resultados esperados, en un contexto laboral específico; el cual refleja los conocimientos,	Las competencias se proponen en el cuestionario, una serie de competencias donde los ocupantes de cada puesto

habilidades y actitudes que son relacionaran algunas con necesarios para llevar a cabo las funciones que realizan. un trabajo con efectividad y Pregunta No. C-8-1 calidad. (UNA, 2017)

### **3.9 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS**

Cuando se recolectan los datos con base en los cuestionarios y la observación directa, se procedió a analizar dicha información con la herramienta Hexámetro Quintiliano.

#### **4 CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En este capítulo se comprende toda la información recolectada de la organización, y se procede a analizarla para determinar puntos de mejora.

Importante acotar que en la organización no se cuenta con un manual descriptivo de puestos, por lo que se tuvo que hacer todo el levantamiento de la información. Es decir, crear la estructura que define un perfil de puestos y elaborar la herramienta que le servirá a la compañía no solo para recopilar la información de este proyecto sino para la creación de futuros perfiles de puestos. Por otro lado, también mencionar que la misma no cuenta con una evaluación del desempeño y por esto se decide crear una para que vaya acorde con la misión y valores de la empresa.

## **4.1 PUESTOS EXISTENTES**

Seguidamente se presentan los puestos con los que actualmente opera la Cuenta de Intel de Infotree, para cada puesto se detalla su contenido del puesto, así como, el análisis correspondiente, conclusiones y recomendaciones.

### **4.1.1 TÉCNICO TRB LCBI**

**Nombre del puesto:** Técnico TRB LCBI

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

El puesto se encarga de probar, validar y reparar colaterales, por otro lado, también se encarga de llevar un control diario de las reparaciones que realiza durante el día esto mediante los paquetes de office de Microsoft Word y Microsoft Excel, en otro orden, también intercambia componentes electrónicos mediante soldadura.

Se encarga de llevar a cabo cursos de entrenamiento lo anterior de manera mensual y por último brindar soporte a los técnicos de módulo o ingenieros cuando estos la soliciten.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuales son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Control de reparaciones para tener un registro de todas las fallas y sus posibles soluciones para estandarizarlo.

**Semanales:**

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

***Mensuales:***

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

**Factores y Subfactores**

**Preparación académica**

El puesto requiere un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS
- Microsoft Power Point

**Experiencia**

La experiencia requerida para el puesto de técnico de TRB LCBI es de 0 a 3 meses.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades**

**Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de TRB LCBI el trabajo es moderadamente complejo y con variaciones.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

***Externa:***

Este puesto se relaciona con el cliente

**Por materiales y equipo:**

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

**Supervisión:**

**Recibida:**

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

**Ejercida:**

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas		X	
Caídas de objetos	X		
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito			X
Lesiones		X	

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Guantes de cuero		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de TRB LCBI mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de limpieza del área de trabajo, cambio de componentes electrónicos, limpieza, validación y reparación de colaterales, coordinación del área, conteo de inventario de herramientas, brindar soporte a modulo e ingeniería.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Lo realiza el Técnico de LCBI que se encuentre en turno.
<b>¿Cuándo lo hace?</b>	Las funciones son realizadas de manera diaria, semanal y mensual
<b>¿Dónde lo hace?</b>	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
<b>¿Por qué lo hace?</b>	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- El puesto requiere de 3 meses a 6 meses para desempeñar las funciones de soldadura.
- Las funciones que realiza este puesto no presentan recargo.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de electrónica.

**Recomendaciones:**

- Para un mejor desempeño se recomienda de 3 meses a 6 meses de experiencia en áreas que requieran soldadura de componentes electrónicos.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la electrónica.

#### **4.1.2 TÉCNICO TRB STHI**

**Nombre del puesto:** Técnico TRB STHI

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

El puesto se encarga de inspeccionar los colaterales, detectar fallas y repararla de los colaterales, también dar mantenimiento correctivo para los técnicos de modulo y también se encarga de validar los colaterales que se dañen de alguna forma, también tiene la función de llevar un control diario de los colaterales que se reparen durante el día, por otro lado, brindan soporte a los ingenieros del área.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.

**Semanales:**

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

**Mensuales:**

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

**Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

### **Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de STHI el trabajo es sencillo y rutinario y sumamente repetitivo.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto 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:**

#### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

#### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
-----------------------	-------------	--------------	-------------

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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

#### **Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Guantes de cuero		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

#### **Análisis del puesto de Técnico de TRB STHI mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de limpieza del área de trabajo, validación, reparación e inspección de los colaterales y brindar asistencia a los técnicos de modulo cuando estos encuentran una falla.
-------------------	--

¿Quién lo hace?	Lo realiza el Técnico de STHI que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad o Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

**4.1.3 TÉCNICO TRB HDBI**

**Nombre del puesto:** Técnico TRB HDBI

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

El puesto tiene las funciones de mantenimiento de colaterales, se realiza IQ, reparaciones. Llevar control de las reparaciones mediante el Cmms, también se encargan de la limpieza del área, coordinación del área con los jefes inmediatos, llevar un control semanal de los colaterales reparados y realizar limpieza de los colaterales y dar soporte a módulo e ingeniería.

### **Funciones:**

#### ***Diarias:***

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.

#### ***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

#### ***Mensuales:***

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

### **Factores y Subfactores**

#### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel



➤ CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades**

**Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de STHI el trabajo es sencillo y rutinario y sumamente repetitivo.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

***Externa:***

Este puesto 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:**

***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	

Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

### 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		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

### Análisis del puesto de Técnico de TRB HDBI mediante el Hexámetro Quintiliano.

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de mantenimiento de colaterales, se realiza IQ, reparaciones. Llevar control de las reparaciones mediante el Cmms, también se encargan de la limpieza del área, coordinación del área con los jefes inmediatos, llevar un control semanal de los colaterales reparados y realizar limpieza de los colaterales y dar soporte a modulo e ingeniería.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el Técnico de HDBI que se encuentre en turno.

¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria, semanal y mensual.
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto se no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad o Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

**4.1.4 TÉCNICO TRB HST**

**Nombre del puesto:** Técnico TRB HST

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Se lleva un control de las reparaciones de los colaterales, llevar un control al día de todas las acciones se realizaron a los colaterales, desplazar los colaterales y validar y reparar los colaterales.

### **Funciones:**

#### ***Diarias:***

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.

#### ***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

#### ***Mensuales:***

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

## **Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades****Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de HST el trabajo es sencillo y rutinario y con variaciones.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

***Externa:***

Este puesto 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:*****Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	

Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

### 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		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

### Análisis del puesto de Técnico de TRB HST mediante el Hexámetro Quintiliano.

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de mantenimiento de colaterales, llevar un control de las reparaciones del día que se hicieron, desplazar los colaterales y reparar y validar los colaterales.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el Técnico de HST que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones



<b>¿Por qué lo hace?</b>	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.
--------------------------	--

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad o Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

**4.1.5 TÉCNICO TRB HDMX**

**Nombre del puesto:** Técnico TRB HDMX

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones del puesto son las siguientes: mantenimiento preventivo y correctivo de los tester, cambiar los colaterales dañados en módulo, limpiar el lugar de trabajo, cambiar los instrumentos de validación y realizar un documento de seguimiento de todas las reparaciones que se hicieron durante el día.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente

- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.

***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

***Mensuales:***

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

**Factores y Subfactores**

**Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades**

**Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de HDMX el trabajo es sencillo y rutinario y con variaciones.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

***Externa:***

Este puesto 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:**

***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

### **Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de TRB HDMX mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de mantenimiento de colaterales, llevar un control de las reparaciones del día que se hicieron, desplazar los colaterales y reparar y validar los colaterales.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Lo realiza el Técnico de HDMX que se encuentre en turno.
<b>¿Cuándo lo hace?</b>	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
<b>¿Dónde lo hace?</b>	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
<b>¿Por qué lo hace?</b>	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de informática en redes.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.

**4.1.6 TÉCNICO IQ STHI**

**Nombre del puesto:** Técnico IQ STHI

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones del puesto consisten en los siguientes: montar y validar celdas de producción de la máquina, revisar el ESD de las celdas, realizar simulacros de producción, brindar apoyo a ingeniería y acatar las órdenes del cliente.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.

- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.
- Ensamble de maquinaria para dejarla en óptimas condiciones para los colaboradores de modulo

***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

***Mensuales:***

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

**Factores y Subfactores**

**Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades**

**Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de IQ STHI el trabajo es sencillo, rutinario y con variaciones.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

***Externa:***

Este puesto 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:****Recibida:**

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

**Ejercida:**

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

**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.



<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		

Lentes de protección	X		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de IQ STHI mediante el Hexámetro Quintiliano.**

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de montar y validar celdas de producción de la máquina, revisar el ESD de las celas, realizar simulacros de producción, brindar apoyo a ingeniería y acatar las órdenes del cliente.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el Técnico de IQ STHI que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad, Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

#### **4.1.7 TÉCNICO IQ HDBI**

**Nombre del puesto:** Técnico IQ HDBI

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones de este puesto son las siguientes: probar y calibrar los colaterales que ingresan nuevos y realizar soporte al área de TRB, limpieza del área diariamente y llevar un registro de las reparaciones hechas.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.
- Ensamble de maquinaria para dejarla en óptimas condiciones a los colaboradores de modulo.

**Semanales:**

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

**Mensuales:**

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

**Factores y Subfactores****Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades****Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de IQ STHI el trabajo es sencillo, rutinario y con variaciones.

**Internas:**

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

**Externa:**

Este puesto 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:**

**Recibida:**

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

**Ejercida:**

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de IQ HDBI mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de probar y calibrar los colaterales que ingresan nuevos y realizar soporte al área de TRB, limpieza del área diariamente y llevar un registro de las reparaciones hechas.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Lo realiza el Técnico de IQ HDBI que se encuentre en turno.
<b>¿Cuándo lo hace?</b>	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
<b>¿Dónde lo hace?</b>	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
<b>¿Por qué lo hace?</b>	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad o Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.

- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

#### **4.1.8 TÉCNICO IQ HST**

**Nombre del puesto:** Técnico IQ HST

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones del puesto son encargarse de controlar los colaterales y a su vez llevar un registro de todos los cambios de los mismos. Desempacar y ensamblar los colaterales nuevos y brindar soporte a los técnicos de TRB.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.
- Ensamble de maquinaria para dejarla en óptimas condiciones a los colaboradores de modulo.

**Semanales:**

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

**Mensuales:**



- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

## **Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

### **Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de IQ STHI el trabajo es sencillo, rutinario y con variaciones.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto 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:**

##### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

##### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### 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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de IQ HST mediante el Hexámetro Quintiliano.**

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de encargarse de controlar los colaterales y a su vez llevar un registro de todos los cambios de estos. Desempacar y ensamblar los colaterales nuevos y brindar soporte a los técnicos de TRB.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el Técnico de IQ HST que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto se no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se recomienda que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel.
- Para el puesto se recomienda un técnico medio en el área de Electrónica, Electricidad o Informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en alguna área derivada de la Electrónica, Electricidad o Informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de los puestos de Técnico de TRB HDBI y IQ HDBI, TRB HDMX, IQ HST, TRB HST, TRB STHI y IQ STHI se pueden unir y crear un solo puesto.

#### **4.1.9 FA LAB**

**Nombre del puesto:** Técnico FA LAB

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones del puesto son 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.

**Funciones:**

***Diarias:***

- Limpieza del área de trabajo para estar de acuerdo a los estándares de calidad pedidos por el cliente
- Revisión de colaterales para conocer cuáles son las posibles fallas que puedan estar afectando a los mismos
- Reparación de colaterales para que las maquinas estén en funcionamiento el mayor tiempo posible y esto a su vez aumente la productividad.
- Inventario de las herramientas esto debido a que se tiene que tener un control diario de que herramientas puedan fallar o faltar.
- Validación de colaterales para no tener ninguna duda que el colateral que se manda a máquina siga con la misma falla u otra distinta.
- Ensamble de maquinaria para dejarla en óptimas condiciones a los colaborados de modulo.

***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

***Mensuales:***

- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

## **Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica Industrial.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

### **Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de operador de FA LAB el trabajo es sencillo, rutinario y con variaciones.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto se relaciona con el cliente

#### **Por materiales y equipo:**

Este puesto es responsable por el equipo de cómputo.

#### **Supervisión:**

##### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

##### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos	X		

Quemaduras	X		
Cortadas	X		
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

### Equipo de protección

En este puesto no se requiere equipo de protección

### Análisis del puesto de Técnico de FA LAB mediante el Hexámetro Quintiliano.

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de 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.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el FA LAB que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

### Conclusiones:

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel y Word.



- Para el puesto se ocupa un técnico medio en el área de electrónica o informática.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de electrónica o informática.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.

**4.1.10 TÉCNICO HVE**

**Nombre del puesto:** Técnico HVE

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**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.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Soporte a fabrica
- Validación de productos rechazados para no desechar ninguno en buenas condiciones
- Control de calidad para mantener los estándares brindados por el cliente
- Recolección de datos para tener una base de datos y descubrir patrones
- Análisis de datos

**Semanales:**

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo para mantener un ambiente laboral de trabajo ameno

**Mensuales:**

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

## **Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

### **Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de HVE el trabajo es sencillo, rutinario y con variaciones.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto 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:**

##### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

##### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### 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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos		X	
Quemaduras	X		
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas	X		
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones	X		

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Cascos		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de HVE mediante el Hexámetro Quintiliano.**

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de validación de lotes de producción y su disposición, validación de rejects, Asistencia a manufactura, control de calidad, análisis y recolección de datos, probar celdas.
¿Quién lo hace?	Lo realiza el técnico HVE que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel y Word.
- Para el puesto ocupa un técnico medio en el área de electrónica.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de electrónica.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.

**4.1.11 TÉCNICO IHR**

**Nombre del puesto:** Técnico IHR

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones de este puesto son reparar partes que perdieron su garantía para ahorrar costos a fabrica, Mejorar la eficacia de las máquinas y realizar micro soldadura.

**Funciones:**

***Diarias:***

- Reparación de partes para abaratar costos.
- Realización de micro soldadura.
- Realización de inspecciones visuales.
- Control de partes.

***Semanales:***

- Soporte a modulo o ingeniería
- Coordinación con el equipo

***Mensuales:***

- Conclusión de cursos

**Factores y Subfactores**

**Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene un técnico medio en Electrónica.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word
- Excel
- CMMS

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

**Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

**Responsabilidades**

**Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de técnico de IHR el trabajo es moderadamente complejo y con variaciones.

***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

**Externa:**

Este puesto se relaciona con el cliente

**Por materiales y equipo:**

Este puesto es responsable por la estación de soldadura y el equipo de cómputo.

**Supervisión:**

**Recibida:**

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

**Ejercida:**

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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

**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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas	X		
Caídas de objetos	X		
Quemaduras		X	
Cortadas		X	
Manipulación de sustancias químicas		X	
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones		X	

**Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>



Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Guantes anticorte		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

**Análisis del puesto de Técnico de IHR mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de reparar partes que perdieron su garantía para ahorrar costos a fabrica, Mejorar la eficacia de las máquinas y realizar micro soldadura.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Lo realiza el técnico IHR que se encuentre en turno.
<b>¿Cuándo lo hace?</b>	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
<b>¿Dónde lo hace?</b>	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
<b>¿Por qué lo hace?</b>	Para mantener las máquinas de producción en óptimas condiciones la mayoría del tiempo.

**Conclusiones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- Para el puesto se ocupan conocimientos básicos de Microsoft Excel y Word.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de electrónica.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere un técnico medio en el área de electrónica.
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.

**4.1.12 TRB TROLLEY MOVERS**

**Nombre del puesto:** TRB Trolley Movers

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones de este puesto son Programación de tarjetas, atender ventanilla y desplazar los trolleys

**Funciones:****Diarias:**

- Programación de tarjetas para tener estas en las mejores condiciones cuando se soliciten
- Desplazamiento de trolleys
- Atención de ventanilla para mantener un correcto sistema de FIFO de las máquinas que requieran los colaterales

**Semanales:**

No aplica

**Mensuales:**

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente

**Factores y Subfactores****Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene bachiller en educación media.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word

**Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de operador de TRB Trolley Movers el trabajo es moderadamente complejo y repetitivo.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto se relaciona con el cliente

#### **Por materiales y equipo:**

Este puesto es responsable por su equipo de cómputo.

#### **Supervisión:**

#### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

#### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas			X
Caídas de objetos			X
Quemaduras	X		
Cortadas	X		
Manipulación de sustancias químicas			X

Accidentes de tránsito	X		
Lesiones			X

### 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		

### Análisis del puesto de TRB Trolley Movers mediante el Hexámetro Quintiliano.

¿Qué hace?	Este puesto realiza las funciones de programar de tarjetas, atender ventanilla y desplazar los trolleys
¿Quién lo hace?	Lo realiza el TRB Trolley mover que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para atender las solicitudes de las reparaciones de los técnicos de modulo

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel y Word.
- El puesto requiere bachiller en educación media.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere bachiller en educación media
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de funciones en ambos puestos de TRB Trolley Mover y IQ Trolley Movers se recomienda unir los puestos para que solo exista uno.

**4.1.13 IQ TROLLEY MOVERS**

**Nombre del puesto:** TRB Trolley Movers

**Nombre del puesto superior:** Team Lead

**Área a la que pertenece:** Producción

**Descripción general:**

Las funciones de este puesto son Programación de tarjetas, atender ventanilla y desplazar los trolleys.

**Funciones:**

**Diarias:**

- Programación de tarjetas para tener estas en las mejores condiciones cuando se soliciten
- Desplazamiento de trolleys
- Atención de ventanilla para mantener un correcto sistema de FIFO de las máquinas que requieran los colaterales

**Semanales:**

No aplica

**Mensuales:**

- Conclusión de cursos para estar en regla con las solicitudes del cliente.

## **Factores y Subfactores**

### **Preparación académica**

El ocupante del puesto tiene bachiller en educación media.

Los paquetes computacionales con las que el ocupante trabaja son:

- Microsoft Word

### **Experiencia**

Para el puesto no se requiere experiencia previa.

### **Capacitación**

Se requiere un entrenamiento en el área de trabajo.

### **Responsabilidades**

#### **Por naturaleza de las funciones**

Para el puesto de operador de TRB Trolley Movers el trabajo es moderadamente complejo y repetitivo.

#### ***Internas:***

Este puesto se relaciona con el área de manufactura.

#### ***Externa:***

Este puesto se relaciona con el cliente

#### **Por materiales y equipo:**

Este puesto es responsable por su equipo de oficina.

#### **Supervisión:**

##### ***Recibida:***

El puesto recibe una supervisión moderada por parte del Team Lead.

##### ***Ejercida:***

El puesto no ejerce supervisión sobre otros puestos.

#### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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	

### **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.

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
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.

<b>Riesgo Laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Caídas			X
Caídas de objetos			X
Quemaduras	X		
Cortadas	X		
Manipulación de sustancias químicas			X
Accidentes de tránsito	X		
Lesiones			X

#### **Equipo de protección**

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

<b>Equipo de Protección</b>	<b>Muy frecuente</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Poco Frecuente</b>
Guantes	X		
Gabacha	X		
Mascarillas	X		
Lentes de protección	X		
Guantes anticorte		X	
Careta		X	
Zapatos de seguridad	X		

#### **Análisis del puesto de IQ Trolley Movers mediante el Hexámetro Quintiliano.**

<b>¿Qué hace?</b>	Este puesto realiza las funciones de programar de tarjetas, atender ventanilla y desplazar los trolleys
-------------------	---

¿Quién lo hace?	Lo realiza el IQ Trolley mover que se encuentre en turno.
¿Cuándo lo hace?	Las funciones son realizadas de manera diaria y semanal
¿Dónde lo hace?	Las funciones se llevan a cabo dentro del site de Intel en el área de fábrica.
¿Cómo lo hace?	Mediante los conocimientos adquiridos por parte de las capacitaciones de la empresa y por medio del uso de los equipos requeridos para las funciones
¿Por qué lo hace?	Para atender las solicitudes de las reparaciones de los técnicos de modulo

**Conclusiones:**

- Para el puesto no se requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere que la persona encargada requiere conocimientos básicos de Microsoft Excel y Word.
- El puesto requiere bachiller en educación media.

**Recomendaciones:**

- El puesto no requiere experiencia previa para desempeñar las funciones.
- El puesto requiere bachiller en educación media
- Contar con conocimientos básicos de Excel y Word.
- Debido a la similitud de funciones en ambos puestos de TRB Trolley Mover y IQ Trolley Movers se recomienda unir los puestos para que solo exista uno.

**4.1 EVALUACION DE DESENPEÑO**

Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel no aplica una herramienta de evaluación de desempeño, en este sentido, el cliente realiza una evaluación en la cual se evalúan aspectos de calidad, seguridad y producción, para ello el cliente asigna puntos conforme a sus estándares, sin embargo, no es una evaluación dirigida a medir el rendimiento laboral del colaborador.

Como parte del análisis realizado con las jefaturas y por disposición de la empresa se sugiere el desarrollo de una evaluación de 90 grados, con el fin de promover de forma inicial una cultura de evaluación.

El método que se propone desarrollar es el de escalas gráficas, que mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Utiliza un cuestionario de doble entrada, las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales, los grados de variación de esos factores. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Este método es el más óptimo para este tipo de evaluación dado a que no cuentan con una cultura de evaluación de manera regular y a solicitud del cliente.

## **2. CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A modo de finalización, en este capítulo se observan las conclusiones a las cuales se llegaron a lo largo del proyecto de investigación, así como, sus respectivas recomendaciones para la organización.

## **Conclusiones**

1. Se elaboró la propuesta del manual descriptivo de puestos por competencias para Infotree Costa Rica – Cuenta Intel.
2. Se identificaron los puestos requeridos del área de TRB de Infotree Costa Rica – Cuenta Intel.
3. Se realizó el levantamiento de funciones de los puestos del área de TRB de Infotree Costa Rica – Cuenta Intel.
4. Se elaboró un diccionario de competencias para la complementación del manual descriptivo de competencias.
5. Debido a que Infotree Costa Rica – Cuenta Intel no cuenta actualmente con un sistema de evaluación del desempeño, se elaboró una propuesta de herramienta para la evaluación del desempeño de los colaboradores.

## Recomendaciones

- Implementar el manual de puestos para los colaboradores futuros de Infotree Costa Rica – Cuenta Intel.
- Exponer el manual descriptivo de puestos a los colaboradores actuales para que conozcan las funciones, requisitos y competencias correspondientes a sus puestos.
- Implementar la herramienta de evaluación de desempeño para conocer el desempeño de los colaboradores.
- Revisar los puestos y sus competencias de manera anual debido a lo rápido que avanza la industria de la tecnología y sus cambios.



## 6 REFERENCIAS

- Cardiología, A. E. (15 de Diciembre de 2015). *Asociación Española de Enfermería y Cardiología*. Obtenido de <https://www.enfermeriaencardiologia.com/descriptores/sujetos-de-investigacion/#:~:text=Concepto%3A%20Personas%20seleccionadas%20para%20una,manera%2C%20son%20objeto%20de%20investigaci%C3%B3n.>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano (quinta ed.)*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Eguidanos, M. I. (28 de Febrero de 2017). *Repositorio Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1>
- Emplep, E. (2017). Obtenido de <https://www.urosario.edu.co/Home/Principal/noticias/La-importancia-de-la-formacion-academica-en-la-vid/#:~:text=La%20formaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica%20es%20un,su%20capital%20humano%20sea%20flexible.>
- ESAN, C. (26 de Septiembre de 2018). *ESAN BUSINESS*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-manual-de-perfiles-de-puestos-y-como-disenarlo>
- Fincowsky, B. (2014). *Organizacion de empresas*. McGraw-Hill Interamericana.
- Frido, E. (2018). *Foro de Seguridad*. Obtenido de <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm#:~:text=Capacitaci%C>

3%B3n%2C%20o%20desarrollo%20de%20personal,o%20conductas%20de  
%20su%20personal.

Galán, J. S. (2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>

García, A. M. (12 de Abril de 2021). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>

García, K. S. (Junio de 2015). *Repositorio TEC*. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6463/manual\\_procedimientos\\_orientacion\\_psicologia\\_devesa\\_tomo\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6463/manual_procedimientos_orientacion_psicologia_devesa_tomo_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gardey, J. P. (2021). *Definicion de* . Obtenido de <https://definicion.de/supervision/>

Infotree Global Solutions. (27 de Febrero de 2022). *Infotree Global Solutions*. Obtenido de <https://www.infotreeglobal.com/presentacion-corporativa/nuestro-enfoque/?lang=es>

Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2018). *ISTAS*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

Kantan Software. (21 de Noviembre de 2019). *Kantan*. Obtenido de <https://www.kantansoftware.com/blog/como-crear-una-lista-de-requisitos-legales-en-iso-14001/#:~:text=Un%20requisito%20legal%20o%20una,sector%20en%20el%20que%20opera.>

Molina, D. (2018). *IEBS*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/relaciones-laborales-relaciones-laborales/>



Ortega, J. P. (13 de Noviembre de 2012). *Ley Drecho*. Obtenido de <https://definicionlegal.blogspot.com/2012/11/idades-administrativas.html>

Parra, G. F. (julio de 2010). *Universidad Politecnica Salesiana* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4408/1/UPS-QT01786.pdf>

Pelaez, V. M. (03 de Noviembre de 2008). *MailxMail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-metodos-procedimientos/nombre-puesto-trabajo>

Pérez, M. (2021). *ConceptoDefinicion* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/idioma/>

Pérez, M. (Julio de 2021). *ConceptoDefinicon* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>

Quiroa, M. (12 de Marzo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>

RAE. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/jefe>

RAE. (2021). *Real Academia Española* . Obtenido de <https://dle.rae.es/esfuerzo>

RAE. (2021). *Real Academia Española* . Obtenido de <https://dle.rae.es/experiencia>

Rubio, N. M. (2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>

Ruiz, L. (26 de marzo de 2015). *Escuela de organizacion industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/modelo-de-gestion-por-competencias/>

Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la investigación*. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill.

Trillini, C. (Mayo de 2013). *Economía* . Obtenido de <https://economia.org/objetivo.php>

Dessler, G., Varela Juárez, R. A. (2017). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.itcr.ac.cr/stage.aspx?il=4874&pg=&ed=>

UCR. (2020). Glosario de Términos Glosario de términos – Oficina de Recursos Humanos ([ucr.ac.cr](http://ucr.ac.cr))

UNADE. (2020). Descripción de puestos en RRHH. <https://unade.edu.mx/descripcion-de-puestos-en-recursos-humanos/>

CCSS. (2021). Manual Descriptivo de Puestos. Caja Costarricense de Seguro Social. <https://rrhh.ccss.sa.cr/portalrh/documentos/manual-puestos.pdf>

ISTAS. (2020). Esfuerzo físico y postural. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/esfuerzo-fisico-y-postural>

UNA. (2017). Glosario de términos. Manual de Puestos. [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=334:manual-de-puestos&catid=93&Itemid=101](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=334:manual-de-puestos&catid=93&Itemid=101)

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

AEC. (2020). EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. Asociación española para la calidad. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>

QuestionPro. (2021). Tipos de evaluación de desempeño. QuestionPro.com  
<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/>

Universidad del Valle (2021). Administración de empresas. Universidad del  
valle <https://univalle.edu.ni/administracion-de-empresas/>

Figueiras S. (2011). Importancia de la evaluación de desempeño. Centro  
Europeo de Postgrado. <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-empleados.html>

## 7. APENDICES

### APÉNDICE A CUESTIONARIO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.



#### **Cuestionario para crear los perfiles de puestos del área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel**

**¡Buen Dia!**

Mi nombre es Brandon Orocú Ruíz, soy estudiante actual de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, y por medio de este cuestionario se le solicita la información referente a los puestos con los que cuenta el Área de TRB de Infotree Global Solutions Costa Rica – Cuenta Intel, esto con el fin de realizar un Manual Descriptivo de Puestos por Competencias como parte de mi Trabajo Final de Graduación, por lo que se le solicita, de manera cordial, tomar unos minutos de su tiempo para completar las preguntas que se le plantea con base a la información de su puesto.

#### **Instrucciones:**

- Lea cuidadosamente las preguntas que se realizan por cada sección.
- Responder de forma clara y ordenada lo que se le solicita, con respecto al puesto que ejerce.
- En caso de alguna duda sobre el puesto de trabajo o sobre algún ítem del cuestionario, por favor comunicarse con mi persona al teléfono: 8679-1806, o por medio del correo electrónico [brandonor64@gmail.com](mailto:brandonor64@gmail.com)
- Fecha límite de entrega: \_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su tiempo!**

Responda de forma clara y concreta las preguntas según se les solicite.

**A. Identificación del puesto**

- a. Nombre del puesto: \_\_\_\_\_
- b. Nombre del ocupante del puesto: \_\_\_\_\_
- c. Nombre del puesto del jefe inmediato: \_\_\_\_\_
- d. Unidad administrativa a la que pertenece: \_\_\_\_\_
- e. Objetivo del puesto: \_\_\_\_\_

**B. Descripción de funciones**

- a. Describa de forma resumida las funciones y tareas del puesto ¿En qué consiste su puesto?
- b. Describa las funciones del puesto y la frecuencia con las que la realiza (diaria, semanal, mensual semestral, anual).

Funciones	Frecuencia


**C. Factores y subfactores**

**a. Requisitos del puesto**

**i. Preparación Académica**

1. De los siguientes grados académicos o niveles académicos marque la formación que requiere su puesto.

<b>Grado o Nivel Académico</b>	<b>Marque con X</b>
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Secundaria incompleta	
Secundaria completa	

Técnico medio	
Universidad incompleta	
Universidad completa	

Si su opción fue técnico medio, por favor mencione su especialización en el siguiente espacio.

---

Si su opción fue universidad completa, mencione el grado obtenido y su especialización.

---

**2. ¿Cuál de los siguientes paquetes computacionales son necesarios para desempeñar las funciones del puesto?**

\_\_\_ Microsoft Word

\_\_\_ Microsoft Excel

\_\_\_ Microsoft Power Point

\_\_\_ Microsoft Project

\_\_\_ Microsoft Access

Otro: \_\_\_\_\_

## ii. Experiencia

1. **¿Cuántos años de experiencia considera usted que son necesarios para desempeñar las funciones de su puesto?**

De 0 a 3 meses

De 3 meses a 6 meses

De 6 meses a 1 año

De 1 año a 1 año y 6

meses

De 1 año y 6 meses a 2 años

De 2 años a 3 años

De 2 años o más

Otro: \_\_\_\_\_

## iii. Capacitación

1. **¿Considera usted que se requiere algún tipo de capacitación?**

Si ¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

No

2. **¿El área de TRB tiene algún tipo de capacitación para los nuevos colaboradores o colaboradores regulares?**

Si

No

## iv. Requisitos legales

1. **¿Requiere algún tipo de requisito legal para desempeñar el puesto? (Ejemplo: licencia de conducir, portación de armas etc.)**

Si ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No

## v. Responsabilidades

1. **Por la naturaleza de las funciones**



**a. ¿Cómo puede describir su trabajo? Marque con "X" la que corresponda**

- Sencillo y rutinario
- Moderadamente complejo
- Complejo

**b. ¿Cuál de las siguientes características está presente en su trabajo?**

- Sumamente repetitivo
- Repetitivo
- Con variaciones
- Variado

**c. ¿Considera usted que tiene que tomar decisiones en su trabajo?**

- Sí. ¿En qué circunstancias? \_\_\_\_\_
- No.

**2. Por relaciones de trabajo**

**a. Realice una lista de los puestos con los cuales usted se relaciona al realizar sus funciones diarias.**

---

---

---

---

---

---

---

**3. Por materiales y equipo**

- a. Realice una lista de las herramientas, equipo de oficina, suministros, etc., de los cuales usted es responsable y el grado de responsabilidad que usted tiene sobre estos.**

<b>Materiales y Equipo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>

**vi. Supervisión**

- 1. ¿Su puesto ejerce supervisión en otros puestos?**

Sí.

No.

- 2. En el siguiente espacio, por favor mencione los puestos a los cuales usted supervisa.**

---

---

---

---

---

**3. Indique los puestos que tiene a su cargo y el número de colaboradores.**

<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Numero de colaboradores</b>


**4. ¿Bajo qué nivel de supervisión se encuentra su puesto?**

Alta

Baja

Media

Nula

**vii. Condiciones de Trabajo**

**1. Condiciones ambientales**

**a. Marque con una x las características bajo las cuales se encuentra su puesto trabajo**

<b>Característica</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Humedad			
Iluminación			
Ventilación			
Polvo molesto			
Olores desagradables			
Posibilidad de sufrir accidentes			

Posibilidad de adquirir enfermedades laborales			
Suciedad			
Ruido			
Bajas temperaturas			
Altas temperaturas			
Lluvia			
Limpieza			

**2. Esfuerzo físico**

- a. Marque con una "x" las formas en las que usted realiza las tareas del puesto de trabajo y el grado de estas

	Bajos	Medio	Alto
Posición cómoda			
Requiere esfuerzo			
Sentado			
De pie			
Caminando			

Agachado			
Transportando objetos pesados			
Transportando objetos livianos			
Dentro del edificio			
Fuera del edificio			
Manejo de vehículos			
Manejo de maquinaria pesada			
Manejo de equipo especial			

3. **Por aspectos ambientales y de seguridad laboral**  
a. **De los siguientes riesgos laborales, seleccione el grado con el que más se relacione su puesto de trabajo.**

<b>Riesgo laboral</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Caídas			
Caídas de objetos			
Quemaduras			

Cortadas			
Manipulación de sustancias químicas			
Accidentes de tránsito			
Lesiones			

- b. Realice una lista de los equipos de protección, por ejemplo: guantes, botas, mascarillas, cascos, anteojos de protección, arnés que utiliza en las funciones de su puesto y la frecuencia de estos. Si requiere más espacio puede ampliar la tabla**

Equipo	Muy frecuente	Ocasional	Poco frecuente

**viii. Competencias**

Las competencias van ligadas a la personalidad, las cuales generan un exitoso desempeño en el puesto de trabajo.



1. De las siguientes competencias, seleccione las que considere que se relacionan con su puesto de trabajo y la importancia que usted cree que tengan en una escala de 1 a 4, donde 1 es muy poco y 4 es alto.

Competencias actitudinales	Descripción	Importancia			
Adaptabilidad					
Calidad y mejora continua					
Colaboración					
Comunicación eficaz					
Conocimientos técnicos					
Capacidad para resolver problemas					

**Nombre y firma del colaborador**

\_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_