

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS**



**“DISEÑO DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN, BASADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES Y DESCRIPTORES DE PUESTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE PAGO A PENSIONADOS DE UNA INSTITUCIÓN, DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SALUD UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**



**LICENCIADA BLANCA ARGENTINA MONTERROSO CIPRIAN**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2,021**

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS**



**“DISEÑO DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN, BASADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES Y DESCRIPTORES DE PUESTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE PAGO A PENSIONADOS DE UNA INSTITUCIÓN, DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SALUD UBICADO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**

**TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.**

**DOCENTE: LIC. MSC. JUAN CARLOS LEMUS RIOS  
AUTORA: BLANCA ARGENTINA MONTERROSO CIPRIAN**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2,021**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

**Decano:** Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
**Secretario:** Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
**Vocal Primero:** Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
**Vocal Segundo:** Doctor. Byron Giovani Mejía Victorio  
**Vocal Tercero:** Vacante  
**Vocal Cuarto:** BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías  
**Vocal Quinto:** P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO  
PROFESIONAL DE GRADUACIÓN**

Coordinado: Msc. Claudia Aquino

Evaluador: Msc. Brenda Caal

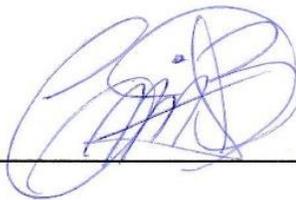
Evaluador: Msc. Judith Morales

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **BLANCA ARGENTINA MONTERROSO CIPRIAN**, con documento de carné: **201215425**.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above a horizontal line.

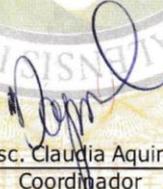
ACTA/EP No. **05027****ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-002-JPFS-2021**

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 25 de Septiembre de 2021, a las **14:30 - 15:00** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Blanca Argentina Monterroso Ciprian**, carné No. **201215425** estudiante de la Maestría en **Administración Recursos Humanos** de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en **Administración Recursos Humanos**, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"DISEÑO DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN, BASADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES Y DESCRIPTORES DE PUESTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE PAGO A PENSIONADOS DE UNA INSTITUCIÓN, DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SALUD UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA"** dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue aprobado con una nota promedio de 76 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

Que el sustentante incorpore las observaciones indicadas en los informes en los siguientes cinco días calendario.

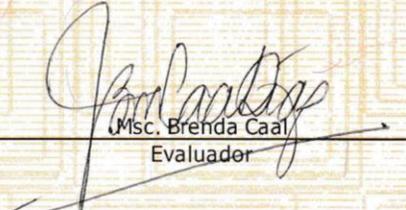
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veinticinco días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno.



Msc. Claudia Aquino  
Coordinador



Msc. Judith Morales  
Evaluador



Msc. Brenda Caal  
Evaluador



Blanca Argentina Monterroso Ciprian  
Sustentante

## ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Blanca Argentina Monterroso Ciprian** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 02 de octubre de 2021.

(f)

  
MSc. Claudia Aquino García  
Coordinador

## **ACTO QUE DEDICO**

A Dios: Por ser mi guía y fortaleza para el alcance de mis metas y objetivos personales y profesionales.

A mi padre: Por ser el hombre ejemplo para mí del significado trabajo dedicación y esmero.

A mi madre: Por su atención, cuidado y amor, quien me anima día a día.

A mis hermanos: Por su constante motivación, apoyo y muestras de cariño.

A mis compañeros: Por el apoyo mutuo para recorrer la fase académica universitaria, en la cual compartimos muchas experiencias, conocimientos y alegrías.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Mi alma mater donde disfruté y aprendí tanto, me formé como profesional y la cual considero mi segundo hogar. Especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas en la cual coincidí en el camino de la vida con distintas personas que me permitieron aprender y forjar lazos de amistad.

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	li
1. ANTECEDENTES .....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Administración de recursos humanos.....	7
2.2. Sistemas de recursos humanos.....	8
2.2.1 Análisis de puestos .....	11
2.2.1.1. Descripción de puestos.....	11
2.2.1.2. Puesto.....	12
2.2.1.3. Identificación del puesto.....	12
2.2.1.4. Función.....	12
2.2.1.5. Condiciones del puesto.....	13
2.2.1.6. Bienes y maquinaria a cargo.....	13
2.2.1.7. Perfil del puesto.....	13
2.2.1.8. Requisitos intelectuales.....	14
2.2.1.9. Requisitos físicos.....	14
2.2.1.10. Metodologías para realizar el análisis de puesto.....	14
2.2.2. Sistemas de integración del personal.....	17
2.2.2.1. Implementación del proceso de inducción.....	18
2.2.2.2. Beneficios del proceso de inducción.....	18
2.2.2.3. Objetivo de la inducción.....	19
2.2.2.4. Enfoque del proceso de inducción.....	21
2.2.2.5. Inducción hacia la empresa.....	22
2.2.2.6. Inducción hacia el departamento.....	23
2.2.2.7. Inducción hacia el puesto de trabajo.....	24
2.2.2.8. Reinducción de personal.....	25
2.2.2.9. Técnicas para realizar la inducción y reinducción de personal.....	26
2.2.2.10. Seguimiento al proceso de inducción.....	31
2.2.2.11. Evaluación de la inducción.....	32
3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Planteamiento del problema.....	33
3.1.1. Definición del problema.....	33
3.1.2. Formulación del problema.....	35
3.1.3. Delimitación del problema.....	35
3.1.3.1. Ámbito geográfico.....	35

3.1.3.2.	Ámbito sector – industrial.....	35
3.1.3.3.	Ámbito personal – unidad de análisis.....	35
3.1.3.4.	Ámbito temporal.....	35
3.1.4.	Objetivo General.....	36
3.1.4.1.	Objetivos específicos.....	36
3.1.5.	Metodología.....	36
3.1.5.1.	Enfoque.....	36
3.1.5.2.	Alcance.....	37
3.1.5.3.	Método.....	37
3.1.6.	Población.....	39
3.1.7.	Muestra.....	40
4.	Discusión de resultados.....	42
4.1.	Presentación de los resultados del diagnóstico.....	43
4.1.1.	Guía de entrevista.....	43
4.1.2.	Guía de observación	44
4.1.3.	Encuesta	45
4.1.4.	Discusión de resultados	65
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	71
	BIBLIOGRAFÍA.....	72
	ANEXOS.....	73
	Guía de entrevista.....	75
	Guía de observación	79
	Cuestionario para el diagnóstico del proceso de inducción.....	82
	Procedimiento de inducción.....	85
	Manual de perfiles y descriptores de puesto.....	96
	Índice de tablas.....	201
	Índice de figuras.....	202

## RESUMEN

La unidad de análisis es el departamento de pago a pensionados de una institución dedicada a brindar servicios de salud. La cual se encuentra integrada por seis áreas: administrativa, nuevos casos, control de pensiones, investigación, archivo I y archivo II. Distintos jefes han llegado a liderar al departamento y han establecido nuevos puestos, procesos y funciones en el departamento, pero esta información no ha sido documentada.

Aunque, la institución cuenta con perfiles y descriptores de puestos. Actualmente, estos se encuentran desactualizados; y, entre las distintas problemáticas que han surgido se encuentran: la falta de control del rendimiento de los colaboradores, déficit en la incorporación de los nuevos colaboradores que ingresan al departamento, así como las promociones internas, provocando rotación de personal. Por dicha razón, se buscó analizar: ¿Cuál será el diseño de un proceso de inducción y reinducción adecuado para el personal administrativo del departamento de pago a pensionados, de una Institución dedicada a brindar servicios de salud, basados en la actualización de los perfiles y descriptores de puesto?

Por lo que, en el presente trabajo profesional de graduación se ejecutó una metodología descriptiva para la recolección de información. Por tal razón, se aplicó una encuesta electrónica, la cual evidenció que uno de los subprocesos de la gestión humana que ha sido afectado, es la integración del nuevo personal o bien el personal promovido de otras áreas del departamento. Puesto que, el contar con descriptores de puestos desactualizados dificulta dar a conocer las funciones y responsabilidad que tiene a carga cada puesto de trabajo, así como, identificar las habilidades y destrezas con las que debe contar el colaborador para ejecutar su puesto de trabajo. Por lo que, se ejecutó el análisis de puestos de trabajo por medio de una entrevista dirigida a los especialistas de cada puesto de trabajo y una guía de observación a las distintas áreas que integran el departamento de pago a pensionados.

Se tuvo como resultado un manual de perfiles y descriptores de puestos actualizado, y el diseño de un proceso de inducción y reinducción de personal tradicional. Con el fin de lograr una propuesta que le permita al departamento integrar a sus nuevos colaboradores o a los promovidos de puesto o área de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

La correcta integración del personal a la empresa es una fase clave en la gestión del talento humano, puesto que, esto le permite al colaborador identificarse con el fin que persigue la institución. Así como, reconoce la importancia que tiene el puesto de trabajo y el por qué se debe ejecutar de manera apropiada y oportuna.

Por tal razón, el responsable de la gestión humana de las diferentes empresas debe prestar su atención en validar que se le socialice al colaborador la filosofía de la empresa, los objetivos corporativos, que se le presente a los integrantes de las áreas de trabajo, el equipo de trabajo y las responsabilidades de su puesto de trabajo. Para así lograr una incorporación a la empresa efectiva. Enfocando al colaborador con los intereses de la empresa y su puesto de trabajo.

Con base a la importancia que tiene la adecuada integración del personal con la empresa, el presente trabajo profesional de graduación tiene como objetivo: Diseñar un proceso de inducción y reinducción adecuado para el personal administrativo del departamento de pago a pensionados, de una Institución dedicada a brindar servicios de salud, al realizar la actualización de los perfiles y descriptores. Esto debido, a la carencia de un proceso de inducción para el personal de la institución. Y al contar con un manual de perfiles y descriptores de puestos desactualizados.

En el primer capítulo se abordan los antecedentes del trabajo, relacionados con estudios de profesionales que abordan problemáticas similares al tema profesional del departamento de pago a pensionados. Así como los antecedentes de la empresa, indicando el giro al que pertenece y las problemáticas que esta tiene.

Mientras, que en el segundo capítulo se presentan las bases teóricas que respaldan el presente trabajo profesional de graduación. En el cual se mencionan a los diferentes autores y profesionales que han elaborado aportes científicos y académicos que fortalecen y respaldan, el proceso idóneo para integrar a los nuevos colaboradores de la empresa, y el proceso para poder llevar a cabo una inducción y reinducción apropiada y efectiva, las fases que la integran y los responsables que deben ejecutar cada una.

Por otro lado, el tercer capítulo menciona la metodología que fue aplicada para realizar el análisis a la institución y así poder diagnosticar a la empresa. Este Inicia con la problemática de la empresa, el objetivo que persigue el trabajo profesional de graduación, los métodos, técnicas e instrumentos que fueron aplicados para la recolección de información. Y los cuales, fueron analizados para lograr proporcionar las propuestas idóneas para la empresa.

Mientras que, el cuarto capítulo aborda la discusión de los resultados obtenidos mediante un diagnóstico efectuado a la empresa, mediante la aplicación de una encuesta electrónica a una muestra de 167 colaboradores de la organización. Así como, lo evidenciado durante las entrevistas realizadas a los especialistas que ejecutan cada uno de los puestos que integran la estructura organizacional del departamento de pago a pensionados. Y una guía de observación aplicada a las distintas áreas del departamento, la cual permitió evaluar los riesgos, esfuerzo físico y mental que tiene cada puesto de trabajo.

Y, por último, el trabajo profesional de graduación se integra por las conclusiones las cuales indican los hallazgos evidenciados durante el análisis realizado a la unidad de estudio, Así como, las recomendaciones sugeridas a las autoridades de la institución para abordar las problemáticas.

Además, se integra la bibliografía y egrafías que respaldan las bases teóricas, la metodología y el proceso de análisis que se aplicó para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## 1. ANTECEDENTES

El servicio de salud puede ser brindado por dos medios, ya sea este por parte privada donde la persona debe cancelar un valor, con el fin de recibir los servicios de atención médica o algún derivado; o bien puede hacer uso del servicio público el cual es puesto a disposición de la persona por medio del gobierno.

El presente trabajo de investigación giró en torno al sector salud, debido a que la principal función que tiene la unidad de análisis es, proporcionar y brindar servicios de salud en temas de consultas, asistencia social, servicios de hospitalización, etc. Esto a nivel general y especializado, para los guatemaltecos a nivel metropolitano, urbano y rural. La institución de salud cuenta con más de 35 años en el sector y surge por la necesidad de brindar un servicio de salud a nivel de la república.

Además, la institución de salud semi pública cuenta con un departamento de pagos a pensionados que vela por el bienestar y seguimiento de los afiliados, quienes han finalizado su tiempo laboral en las distintas organizaciones, o bien han sido declarados incapacitados. Actualmente, el departamento cuenta con 285 colaboradores y se encuentra integrada por siete áreas las cuales son: administrativos, financiera, nuevos casos, control de pensiones, investigación, archivo I y archivo II. Las cuales tienen como principal función brindar la atención correspondiente a las gestiones de jubilación para que los afiliados obtenga una pensión, ya sea por incapacidad o vejez.

Un estudio que analizó una problemática similar se detalla en la tesis de grado de maestría desarrollada por Raúl Ángel Padilla Loera (2013) de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, denominada: Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro Metal- Mecánica. La cual aborda la problemática a analizar de la siguiente manera.

El problema que se consideró fue que no se contaba con información específica de actividades, responsabilidades y competencias con las que los empleados deben contar para desempeñar sus funciones de la manera óptima, segundo, que es una empresa

extranjera y la primera proveniente del país de Turquía por lo que la situación cultural y socioeconómica juega un papel importante, ya que hay diferencias muy marcadas en general en los perfiles de los empleados de un país y otro; la finalidad que se tenía para llevar a cabo la investigación era Implementar bajo el modelo Dessler, (2001) de análisis y descripción de cada puesto para una empresa de giro metalmeccánica a fin de delimitar las actividades y responsabilidades, definir los perfiles de puesto y su posición en la organización.

Es así como, la metodología que se utilizó para el análisis de puestos fue la observación directa y entrevista como método mixto para obtención de datos del análisis. Las entrevistas y cuestionarios fueron aplicadas de forma individual, tanto con el titular del puesto como con el supervisor, en la cual se le pide que describa las responsabilidades más importantes; con ello se obtuvo como resultado darle una estructura a la organización en donde se aplicó, y esto a su vez ayudó a jerarquizar las posiciones y a delimitar responsabilidades. El objetivo de esta estructura es orientar a los trabajadores a seguir una línea de mando y a eficientizar los procesos administrativos y de operación para un mejor desempeño.

Otro aporte que analiza una problemática similar se detalla en la tesis de maestría desarrollada por Liliana Katusca Alvarado Banchon y Luigi Guiseppe Genovezzi Tumbaco (2016) de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, facultad de Ciencias Administrativas, denominada: creación de un manual organizacional para la Compañía Pacific Cooling Services, S. A. La cual aborda la problemática a analizar de la siguiente manera.

El problema que se abordó fue, el manejo inapropiado del proceso administrativo en la organización la cual provocaba el decremento de la rentabilidad del negocio. Ello debido, a la carencia (existencia de) un manual organizacional para la Compañía Pacific Cooling Services S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador; la finalidad que se tenía para llevar a cabo la investigación era, crear un manual organizacional teniendo como específicos: sistematizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales que se relacionan con la creación de un manual organizacional. La metodología que se utilizó para desarrollar la misma fueron métodos empíricos, aplicando el instrumento de entrevistas; con ello se

obtuvo como resultado principal en el diagnóstico que: existía la necesidad de crear un manual de organización para el desarrollo de la gestión administrativa de la empresa.

Además, en la tesis de grado maestro elaborada por el autor Aroa del Río Mora (2016) de la Universidad Politécnica de Valencia, España, se desarrolló el análisis a una problemática similar, pues esta tiene como tema principal: Diseño y elaboración de un Análisis de Puestos de Trabajo en un Centro Educativo para la elaboración de Planes de Desarrollo.

La investigación se enfocó en la problemática de que, el personal del centro educativo carecía de una formación acorde a su puesto de trabajo, debido a que no se conocía las funciones y actividades específicas que se realizaban en cada puesto de trabajo. Por lo que, su finalidad era elaborar unos planes de desarrollo sólidos, basados en una serie de análisis previos de los puestos de trabajo, para ayudar a mejorar la formación de los recursos humanos del centro educativo valenciano. Y, esto por medio de tres técnicas: de entrevista y observación por medio de los instrumentos de cuestionario y guía de observación; se obtuvo como resultado un manual de perfiles y descriptores de puesto que permitieron realizar el diseño de planes de carrera para mejorar la formación del personal del Centro Educativo.

Sánchez (2016) “Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso”, Venezuela, previo a obtener el título de maestro como especialista en Gerencia de Recursos Humanos, por la Universidad Carabobo, en la facultad de Ciencias Económicas y sociales. El problema de investigación abordado fue, La carencia de un programa de inducción ha traído como consecuencia, rotación y desmotivación de un noventa por ciento (90%) de los trabajadores, pues no existía ese compromiso individual que el funcionario obtiene cuando se realiza una buena inducción. La falta de correspondencia entre las exigencias del cargo y la capacidad del individuo, o la inadaptación a la institución provocó en los trabajadores ansiedad e insatisfacción, hechos que afectan su rendimiento y pueden precipitar su salida de la institución. El objetivo que se tenía era proponer un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, Contraloría Municipal de los Guayos del Estado Carabobo. Por lo que, se hizo uso de una

metodología de tipo descriptivo, debido a que reseña las características primordiales de una situación, siendo obligatoria la precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio, para la cual se diseñó una encuesta, esta se instrumentó mediante un cuestionario contentivo de

28 preguntas para respuestas dicotómicas cerradas, aplicado a 26 trabajadores para recoger su impresión sobre el proceso de inducción. Finalmente se estableció la propuesta del programa.

Cornejo (2017) “Bases para el diseño de un programa de inducción para el nuevo ministerio de la mujer y la equidad de género”, Chile, previo a conferírsele el título de Magister en gestión de personas y dinámica organizacional, por la universidad de Chile en la escuela de postgrados Economía y Negocios. La cual abordo la problemática donde se visualizaban diferentes oportunidades de mejora, en las distintas áreas que aún no se habían desarrollado, una de ellas era la relacionada con la última etapa del proceso de reclutamiento y selección, dado que falta, un programa de Inducción para el/la nuevo/a funcionario/a, que contemple por lo menos una aproximación de los aspectos básicos de la organización. Por lo que, la investigación tenía como propósito sentar las bases para el diseño de un programa de inducción para los/as nuevos/as funcionarios/as que ingresen al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Por consiguiente, la investigadora implemento una metodología de tipo cualitativa realizando tres grupos focales y revisión documental, con los cuales se produjeron datos descriptivos, dando como resultado que era necesario que la inducción se ejecutará para todos los funcionarios y personal de la organización. Por ello, la autora realizó la propuesta de un programa de inducción acorde para todos los puestos de la estructura organizacional del ministerio.

Mejía (2016) “Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios Ropsohn para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016”, Colombia, para optar al postgrado de Gerencia de calidad de productos y servicios. La problemática en la cual se basó la investigación fue, no existía un programa definido para la inducción y reinducción del

personal de producción y tampoco seguimiento de desempeño en el puesto de trabajo. Como consecuencia de esto se tenía un alto nivel de rotación del personal, desconocimiento, mala comunicación, brechas entre departamentos, desmotivación por parte del personal operativo, pérdidas de tiempo y aumento de Rechazos. Debido a esto, la investigación se ejecutó con el fin de proponer una metodología para la inducción y la capacitación del personal de producción de laboratorios Ropsohn. Con el fin de facilitar la adaptación a su puesto de trabajo generando desde el inicio un sentido de confianza y pertenencia para con la empresa. Por lo que, utilizó una metodología basada en una forma descriptiva cualitativa, haciendo uso a la técnica de entrevista y revisión documental, surgiendo como resultado, un programa de capacitación que se ajusta a las necesidades que tiene la empresa y que les permite fortalecer la identificación del colaborador con la organización.

Quispe (2017) “Integración del personal y calidad de servicio”, Perú, para optar al grado de Maestro en Administración Educativa en la Universidad César Vallejos, de la escuela de Postgrados. En la unidad de análisis se consideró la problemática en la que se evidenció la baja capacidad de organizar, planear, capacitar, así mismo la integración del personal debe estar ligado a organizar. Además; del maltrato y malos modales que reciben los docentes de los directivos nuevos que han asumido, los directivos no cuentan con la experiencia por parte de los funcionarios cuando consultan sobre la situación de sus expedientes, no les brindan una respuesta adecuada sobre la situación de sus expedientes y tampoco se comprometen a resolverlos en un tiempo prudencial, todo ello derivado a la carencia de un proceso de inducción adecuado para todo el personal. Por lo que, objetivo establecido para llevar a cabo el estudio fue, determinar la relación entre la integración del personal y la calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría, Por tal motivo, se ejecutó para dicha investigación se utilizó el método hipotético deductivo. También se recurrió al método documental y la observación, y el autor recolectó la información y datos por medio de una encuesta y una guía de observación. Como producto final se obtuvo, el diseño de un programa de inducción para mejorar las distintas situaciones que están afectando la organización.

Bautista (2018) “Onboarding como estrategia para una adecuada integración de los colaboradores”, Colombia, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Social Empresarial, en la Universidad Externado de Colombia. La investigación abordó la problemática que en la empresa se tenía solamente un día de inducción lo que generó el desconocimiento de las políticas internas de la organización y los procedimientos tanto operativos como administrativos y esto a su vez, llevó a una mala integración de los colaboradores de la organización, debido a que no conocían la cultura de Stefanini generando poca fidelización y falta de sentido de pertenencia.

A partir de ello, la investigación se enfocó en, analizar el aporte que generaba el Onboarding, esto como estrategia para una adecuada integración de los nuevos ingresos en la empresa Stefanini Informática y Tecnología. Por tal motivo, durante la investigación se ejecutó la metodología basada en un enfoque cuantitativo, descriptivo, utilizando como técnica la encuesta, por medio de un cuestionario para la recolección de información. Y con esto se generó la información principal para diseñar la propuesta de un programa y manual de inducción específico que fortaleciera el proceso de integración del nuevo personal. Y con ello, le permitirá a la organización mejorar su posicionamiento y rentabilidad.

Por todo lo anterior, el proceso de inducción se ha convertido en uno de los factores más estudiados, con el fin de identificar las debilidades que se tienen al momento de integrar a un nuevo colaborador, las empresas han tomado con mayor prioridad esto a fin de generar en los colaboradores de un impacto positivo, al momento de ingresar a la empresa, lo que conlleve a disminuir errores y a incrementar la productividad de la empresa y generar una ventaja competitiva.

## 2. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado se encuentra la base teórica que respalda el proyecto del trabajo profesional de graduación.

### 2.1. Administración de recursos humanos

Es la responsabilidad que tiene una persona, departamento y/o unidad para brindar la atención y servicios relacionados al talento humano que integra a la organización. Wayne (2010) afirma; “implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales” (p. 4). Es decir, que el administrar el recurso humano de una empresa es el encargado de velar que toda la fuerza laborar se enfoque en los fines que desea alcanzar la organización, mediante un desempeño eficiente al ejecutar las actividades y responsabilidad que tienen a cargo.

El tema de administración de personal ha ido desarrollándose con el tiempo, tal como; lo ha ido realizando la sociedad a lo largo de la historia y el desarrollo de las generaciones laborales activas. Esto, derivado a que las culturas se van desarrollando y, por ende, lo deben hacer las organizaciones y las distintas gestiones y enfoques que se tenga para mantener el buen funcionamiento en la empresa.

Además, la gestión de los recursos humanos ha transitado por diferentes etapas; desde ser exclusivamente dedicada a la contratación de obreros e inventarios, donde el empleado ocupaba un nivel inferior al de las máquinas, hasta llegar a la administración de seres inteligentes dotados de conocimientos, habilidades y capacidades que facilitan la explotación de los demás recursos en beneficio de la organización y la sociedad. (Armijos M, Franklin B, Bermúdez B, Aaron I, & Mora S, Norman V. 2019).

Ante las nuevas disposiciones se requiere personal más capacitado y procesos innovadores. Por lo que, se hace necesario que la administración de recursos humanos se enfoque en la innovación y actualización de sus procesos. Lo que ha llevado a las empresas a especializar la gestión del talento humano en varios sistemas que le permiten

a la organización aprovechar el recurso humano que posee, para el alcance de metas corporativas y de rendimiento institucional. Así como la gestión apropiada de su talento humano.

## **2.2. Sistemas de administración de recursos humanos**

En la actualidad el profesional de recursos humanos se enfoca no solo en la administración de este recurso, si no en la gestión de la fuerza laboral, esto por medio de la subdivisión de los procesos que debe llevar a cabo el departamento, mediante los sistemas de gestión que permiten optimizar el rendimiento y desempeño de los colaboradores y por ende el de la organización.

Para una mejor gestión organizacional será necesario que todos los integrantes de la organización conozcan acerca de sus responsabilidades, sean evaluados en función de ellas y reciban formación adecuada. Conjuntamente con la posibilidad de hacer una carrera y lograr un trato equitativo en su remuneración, (...) Otra actividad importante, es la atracción, selección e incorporación de personas a la organización, pues este se enfoca en contar con las personas adecuadas. (Alles, 2015, p.65)

La planeación de recursos posee un rol importante pues, el profesional de la gestión del talento, debe estar pendiente que la empresa cuente con el número idóneo de los colaboradores puesto que, si se eleve exponencialmente o disminuya la planilla laboral sin planificación o sin tomarse en consideración los estándares establecidos por la empresa mediante sus procesos, este afectará en temas financieros a la organización. Ya sea, por el poco alcance a las metas de los departamentos y por ende a los de la institución.

Otra actividad importante, es el desarrollo del personal de la organización, pues este se enfoca en el futuro de los colaboradores y la empresa, Wayne (2010) así también lo indica:

Es una función fundamental de la ARH que no solamente consiste en la capacitación y el desarrollo, sino también en la planeación de la carrera y en las actividades de desarrollo,

en el desarrollo de la organización, así como en la administración y evaluación del desempeño (p.6)

Al gestionar un mayor desempeño por medio de desarrollar las capacidades y habilidades que poseen los miembros de la organización, no solo se beneficia a la organización con el tema de contar con colaboradores competentes, si no también identificados con esta, disminuyendo el nivel de rotación de personal, así como generando un clima organizacional sano, identidad del colaborador con la empresa, entre otros beneficios.

Es así como, para una correcta gestión de recursos humanos debe abarcar el tema de compensaciones para todos los integrantes de la organización, lo cual no solo se enfoca en dar a los colaboradores el pago que corresponde por los servicios prestados sino más bien debe enfocarse en. Nievecela & Sánchez (2021) Afirman “La compensación salarial siempre será un referente para las empresas para atraer y mantener al capital humano, por ende, esta debe ser competitiva con el mercado a fin de evitar en el mediano plazo incremento de la rotación”(p 56). Lo cual, es un elemento fundamental para la empresa para mantener a los colaboradores motivados y comprometidos con la empresa.

En el mismo orden de ideas, es indispensable velar por la correcta proporción de las condiciones del lugar de trabajo, y, que estos cumplan con los requisitos establecidos en la legislación laboral al brindar salud y seguridad ocupacional a los miembros de la empresa.

Las condiciones de trabajo son consustanciales con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo como para la empresa. Estos factores que constituyen las condiciones y el ambiente de trabajo le son impuestos al trabajador, en y por su trabajo. (Nieto, 2017, p. 2)

El administrador del recurso humano debe garantizar a todo colaborador el resguardo de su integridad física, emocional, y salud. Eso al brindar el equipo requerido para laborar dentro de las instalaciones de la organización. Así como, velar porque en los espacios donde el colaborador debe desplazarse estén libres de riesgos que puedan atentar contra

su vida y sus capacidades. Y, por ende, afectar su rendimiento y estado emocional. Cabe resaltar que los diferentes sistemas de recursos humanos se interrelacionan, es decir que se encuentran vinculados, puesto que uno depende del otro y la incorrecta y/o desactualización de uno impacta en los otros generando riesgos, amenazas y debilidades en el departamento y la empresa.

Planeación se determina la demanda potencial de la fuerza de trabajo e indudablemente estudia el mercado laboral, en Reclutamiento y Selección hacen referencia a la captación Funciones básicas de Recursos Humanos Capacitación y adiestramiento Seguridad e higiene Desarrollo profesional Compensación Relaciones laborales Evaluación del desempeño Reclutamiento y selección Contratación Inducción y Separación Planeación 76 de candidatos y la aprobación final de ellos, en Contratación expresa el acuerdo libre de voluntades ya sea en lo individual o bien colectivamente, en Inducción se identifica con la socialización inicial de la persona, en Separación indica la fase final de una vida laboral, en Capacitación y adiestramiento alude a la preparación de la fuerza de trabajo en el dominio de sus tareas y la preparación para nuevas formas del trabajo, en Desarrollo profesional es una función que propala un programa para que la persona se proyecte apoyada por su superior y en la seguridad e higiene expone lo relativo al resguardo de la persona en las instalaciones y el manejo de equipo y las condiciones de salubridad en ellas, además en evaluación del desempeño contempla la revisión de los resultados que se obtengan por la actividad que se efectúa, mismos que tienen repercusiones en diferentes sentidos, en Compensación involucra la remuneración integral que recibe la persona por trabajo desempeñado y en las Relaciones laborales involucra la relación empresa sindicato y las repercusiones del clima laboral. (Sotomayor, 2015, p. 76).

Es por ello, que el profesional de recursos humanos debe identificar y poner en práctica cada uno de los procesos para realizar una gestión del talento humano, que vele y garantice un desempeño óptimo, identidad con la empresa. Así como, el pago justo por el servicio brinda mediante el uso de su fuerza física y mental, conocimientos y habilidades para ejecutar el puesto de trabajo. Para con ello, recursos humanos debe enfocarse en mantener y desarrollar a profesionales capaces de ejecutar los puestos de

trabajo productivamente, impactando en los objetivos organizacionales, provocando la sinergia en los equipos de trabajo, a la vez, que le permitirá desarrollar una ventaja competitiva para la empresa, basándose en el talento humano que integra su estructura general.

Es así como, el departamento de recursos humanos hoy en día juega un papel fundamental para todas instituciones, puesto que el enfoque que se tiene en la actualidad es ser un ente estratégico, pues debe generar acciones que le permitan aprovechar los recursos de la empresa adecuadamente, siendo su foco central el talento humano, puesto que los colaboradores de la organización son los involucrados directamente en la operación y/o actividades de esta.

Por todo ello, cada subsistema que se lleve a cabo en el área de recursos humanos, debe ser planificado y controlado activamente, para que cada uno de ellos cumpla con su cometido. Y para que la empresa pueda contar con el personal correcto en el puesto correcto, siendo monitoreado su desempeño y competencia continuamente, es así como el responsable de la gestión humana generará todo lo conveniente para el cierre de brechas, disminuir errores, costos y demás circunstancias que impacten negativamente a la organización, sino más bien se conviertan en beneficio para esta.

### **2.2.1. Análisis de puestos**

Toda organización debe considerar que entre las actividades principales que practica el equipo de recursos humanos se encuentra el proceso el análisis de puesto.

Pues este es el proceso a través del cual un puesto de trabajo es descompuesto en unidades menores e identificables. Estas unidades menores suelen ser tareas, pero el proceso analítico puede ir más allá para descender, por ejemplo, al nivel de las operaciones, acciones, movimientos... Y por extensión, el análisis puede incluir la identificación de los requerimientos del trabajo y de otras características del entorno del puesto de trabajo. (Castaño, 2015, p. 142)

Los encargados de velar por mantener el número idóneo de colaboradores deben tener como herramienta principal, el análisis de puesto ya que, identificar el fin que tiene cada puesto de trabajo y la asignación de las responsabilidades que deben ejecutarse en cada uno, lo que le permite mantenerse orientados a los colaboradores al conocer con especificación la funcionalidad e importancia del puesto que ejecutan. Ya que, puede indicar a los colaboradores las actividades que deben cumplir y la importancia que tiene cada puesto no solo para el departamento sino para toda la organización.

### **2.2.1.1. Descripción del puesto**

Esta herramienta contiene información directa del puesto y debe tenerse uno por cada puesto que integra la estructura organizacional. Castaño (2015) comenta que este documento “brinda información acerca de las tareas, los deberes y las responsabilidades esenciales de un puesto. Las cualidades mínimas aceptables que un individuo debe poseer para efectuar un trabajo en particular están contenidas en la especificación del puesto” (p.93). Es por ello, que es muy importante que en la empresa se elabore este tipo de información la cual será utilizada para el resto de los procesos que se practican en el departamento de recursos humanos.

### **2.2.1.2. Puesto**

El colaborador e integrante de los distintos departamentos de la organización deben cumplir con el fin que se tiene del puesto que ocupan en la empresa. “representa la unidad impersonal que está claramente identificada por su denominación específica y misión, amalgamando actividades, jerarquía, dependencia, autoridad, responsabilidad y que en el contexto general coadyuva a la obtención de metas “. (Sotomayor, 2015, p. 78)

Es decir, que un puesto no es más que las actividades que se llevan a cabo para cumplir con el aporte que se espera al momento que el colaborador lo ejecuta.

Todo puesto que integra la estructura organizacional tiene un propósito y para alcanzarlo se deben llevar a la práctica distintas actividades que, en conjunto permiten generar lo esperado de él. Y al unir el resultado de cada puesto de la organización se logran los

objetivos de la institución.

### **2.2.1.3. Identificación del puesto**

Para contar con un control del número de puestos que se tiene en una organización es necesario que este cuente con una nomenclatura. Sotomayor (2015) así lo indica: “denominación específica asignada al puesto”. Esto permite que se reconozca el puesto con un nombre en específico para el área y la organización. Este apartado debe incluir el área o departamento al que pertenece, el puesto al que le reporta, así como la codificación que le corresponde para identificar la información del puesto de trabajo.

### **2.2.1.4. Función**

Es la secuencia de actividades que se llevan a cabo para ejecutar un puesto de trabajo. Castaño (2015) de esta manera lo dice; “conjunto de tareas que suponen una porción significativa del trabajo total que implica el puesto. Este conjunto de acciones se ejerce de forma sistemática y continuada por parte del ocupante del puesto” (p.144). Por tal motivo, al evaluar un puesto de trabajo, debe identificar, cuáles son las acciones que debe ejecutar la persona al desempeñar el puesto de trabajo y al implementar los recursos que la empresa le proporciona para cumplir con sus responsabilidades.

### **2.2.1.5. Condiciones del puesto**

Es la sección del descriptor de puesto que menciona cual será el entorno en el que se desenvolverá el colaborador para cumplir con las actividades inherentes al puesto “Es la información relacionada a condiciones físicas, horario de trabajo, contexto social y organizacional; por ejemplo, la gente con la que el empleado deberá interactuar habitualmente” (Torres. J. & Jaramillo, O., 2020, p. 13).

En este contexto se consideran las condiciones ambientales, y estas son el área de trabajo y su descripción en temas de espacio físico, iluminación y ventilación. Así como, los riesgos a los que es propenso el colaborador en el puesto ya sean estos físicos,

emocionales o en salud. Y, por último, el nivel de esfuerzo intelectual y/o mental que se necesita en el puesto, como el físico para desplazarse y ejecutar las responsabilidades del puesto.

#### **2.2.1.6. Bienes y maquinaria a cargo**

Esta parte del descriptor de trabajo establece los diferentes equipos, herramientas y suministros que necesita la persona para realizar el trabajo.

Es la información sobre máquinas, herramientas, equipos y otras ayudas para el trabajo, en donde incluimos: los productos materiales e inmateriales relativos al trabajo, este tipo de información hace referencia a materiales procesados, productos elaborados en un proceso de transformación de bienes o de préstamos de servicios, conocimientos relativos a algo, sean básicos o aplicados a los servicios. (Castaño, 2015, p. 158)

Se puede añadir que es la parte del descriptor de puesto, que detalla el equipo físico y tecnológico necesario e indispensable con el que debe contar el colaborador para ejecutar correctamente su puesto de trabajo. Para así, lograr el propósito del puesto del área o departamento de la empresa.

#### **2.2.1.7. Perfil del puesto**

Este es un documento adicional que se puede integrar al mismo descriptor de puesto o bien se puede manejar de manera independiente, todo depende de los procesos y lineamientos de cada empresa. Castaño (2015) aporta que: “se trata de los requisitos y cualificaciones personales para un cumplimiento satisfactorio de las tareas” (p.144). En este el analista que lo elabora debe detallar, los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias, etc. Es decir, se debe indicar con claridad toda información que se exclusiva para seleccionar a la persona idónea entre los candidatos, quien debe cumplir con los requerimientos mínimos establecidos en el perfil de puesto.

### **2.2.1.8. Requisitos intelectuales**

Dentro del perfil del puesto deben contemplarse los requisitos intelectuales que deben evidenciarse en la persona que ocupa u ocupará el puesto de trabajo. Chiavenato (2011) comenta que esto son: “Comprenden las exigencias del puesto en lo referente a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para desempeñar adecuadamente el puesto. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificaciones: escolaridad indispensable, experiencia indispensable, adaptabilidad al puesto, iniciativa requerida, aptitudes requeridas” (p. 192).

Por tal razón, el analista debe contemplar y determinar cuáles son los necesarios a integrar en el puesto de trabajo, puesto que, esto ayudará a la persona encargada de adquisición de personal pues estos factores deben ser evaluados en cada candidato.

### **2.2.1.9. Requisitos físicos**

Estos son considerados como las habilidades motoras que se requieren para ejecutar el puesto de trabajo. Chiavenato (2011) menciona: Es la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. También, la complejidad física que debe tener el ocupante para el buen desempeño” (p. 193).

Entre los principales factores que integran estos requisitos se puede indicar la complejidad física, la concentración visual y habilidades y destrezas de la persona. Es necesario, determinar los esenciales para el puesto de trabajo para contar con el personal correcto para el desempeño de este.

### **2.2.1.10. Metodologías para realizar el análisis de puesto**

Existen diferentes métodos para efectuar un análisis profesional para evaluar un puesto de trabajo entre los más utilizados se encuentran los siguientes.

**a. Método de la entrevista**

Para la recolección de la información específica del puesto se puede ejecutar una entrevista en cualquiera de los diferentes tipos. Chiavenato (2,011) menciona los siguientes. “las entrevista con cada uno de los trabajadores, las entrevistas grupales con grupos de trabajadores que ocupan el mismo puesto, y la entrevista con el supervisor que conoce el puesto a analizar” (p. 224).

Este tipo de metodología es implementada para obtener la información de primera mano y/o directamente de las personas que se encuentran desempeñando los distintos puestos de la estructura organizacional. Y a la vez, conocen el puesto a detalle y pueden proporcionar información certera.

**b. Registro del empleado**

Este tipo de medio de recolección de información se trabaja con relación directa con la persona que ejecuta el puesto. Torres & Jaramillo, (2014) define este método como “Consiste en pedirle al ocupante del cargo que registre en un diario o cuaderno sus actividades a intervalos regulares. Cada día ocupa una o dos páginas. Son útiles para trabajos que abarcan períodos relativamente largos” (p.69). Es uno de modelos de análisis más riesgosos, debido a que el colaborador quien llena la bitácora puede tender a exagerar, pero si este es orientado y acompañado puede proporcionar información eficaz y real que puede documentarse en el descriptor de puesto y perfil.

**c. Método del cuestionario**

Otra forma de realizar la recolección de funciones y responsabilidades que se realizan en los puestos de trabajo. Torres & Jaramillo, (2014) establecen que.

Este se aplica al ocupante y/o al jefe o supervisor. Su principal ventaja es la eficiencia y rapidez en su aplicación. Incluyen preguntas sobre las tareas, la cantidad de tiempo que se les dedica, las actividades de supervisión, el equipo utilizado, los reportes o resultados esperados y las decisiones que se deben tomar, entre otros. Entre sus ventajas es que

es una técnica rápida y eficiente para obtener información de un gran número de empleados. (p.67)

Si bien, esta modalidad permite recolectar información de manera rápida no proporciona seguridad al analista, puesto que si el formulario no está bien estructurado dificulta el llenado y puede generar que la información recolectada se encuentre distorsionada. Por lo que, requiere mayor tiempo de prueba, aunque representa un método de costos bajos a comparación con el resto.

#### **d. Método de observación**

También, existe el medio de recolección de datos del puesto al realizar una observación ya sea de forma directa o indirecta. “Aplica para trabajadores simples, rutinarios, y repetitivos, como los obreros de líneas” (Chiavenato, 2011, p. 227). Es una forma muy práctica y requiere del uso de un formulario elaborado con anticipación para garantizar la documentación de la información evidenciada.

Y es indispensable que se realice la programación de los puestos a evaluar con anticipación debido que, debe aplicarse solo a puestos rutinarios y operativos.

#### **e. Método Mixto**

Es uno de los modelos más utilizados pues como característica sobresaliente es la mezcla de dos o más métodos que permiten obtener información del puesto. Torres & Jaramillo, (2014) afirman;

Por lo general, un especialista no usa una sola técnica para realizar el análisis de puestos de trabajo, con frecuencia es más apropiada una combinación de técnicas, pues esto le permite recolectar información con mayor veracidad. El analista puede usar cuestionarios con observaciones en campo, o cuestionarios con entrevistas, con el propósito de obtener mayor información y más confiable. (p.70).

El profesional que se dedica a realizar el análisis de puesto puede utilizar este método puesto que se puede hacer uso de varios métodos que lo beneficien en la recolección y validación de información, entre los más utilizados la entrevista, la observación y/o el cuestionario o bien otro tipo que no fue menciona en los anteriores apartados.

### **2.2.2. Sistema de integración de personal**

Todo sistema que se lleve a cabo en el departamento de recursos humanos es un factor importante de gestionar y ejecutar, puesto que, como se indicando en anteriores párrafos estos impactan directamente el desempeño, rendimiento y productividad del talento humano de la organización, lo que conlleva a afectar a la operación de la empresa de diferentes maneras.

Entre los distintos sistemas de recursos humanos se encuentra la integración de personal, el cual no es más que la incorporación o inducción de un colaborador a un nuevo puesto de trabajo, ya sea éste de manera externa a la empresa o por la promoción de personal por un movimiento lateral o ascendente. Sea cual fuera el tipo de integración que se realice, es una fase en la gestión humana, que tiene alta importancia para la empresa en general, pues es así, como un nuevo integrante para el equipo de trabajo, pues el colaborador deberá conocer, tanto las generalidades de la empresa, así como del puesto que ocupará, las acciones que debe ejecutar, responsabilidades, interrelaciones por temas laborales, entre otros. Para lograr la correcta adaptación al equipo de trabajo y al puesto como tal.

Finalmente, toda vez que el proceso de selección ha permitido identificar al candidato más idóneo para el cargo requerido; es imprescindible, continuar con un proceso adecuado de inserción del nuevo colaborador a la institución, de modo que este se pueda nutrir de las particularidades tanto de la organización, como de su nuevo cargo (...). Todos los miembros de la organización que estén en contacto con el nuevo miembro juegan un papel importante en ese proceso de integración. (Armas, et. el, 2017, p. 88)

Por dicha razón, se requiere que el departamento de recursos humanos y los jefes inmediatos tomen con seriedad el tema de inducción o incorporación del talento humano, pues con la antelación al ingreso del nuevo integrante se debe preparar toda la información que este debe conocer para familiarizarse tanto con la empresa, así como con su equipo de trabajo y por ende con su mismo puesto de trabajo. El identificar que se cuente con las herramientas que el colaborador requerirá para desempeñar su puesto de trabajo.

### **2.2.2.1. Importancia del proceso de inducción**

El definir todos los detalles que deben proporcionársele al nuevo colaborador es clave, pues, con esto él se identificará con la organización, así como lo importante que es el puesto para está. El tan solo hecho de asignar espacio y tiempo prudente para trasladar la información en términos generales con las que estará en contacto, es una acción crucial para su desempeño e identificación del colaborador con la empresa y su equipo de trabajo, ya que se verá reflejado con el nivel de empoderamiento que tenga el con su puesto de trabajo, decir que tanto maneje y domine la información, procesos, actividades, interrelaciones y todo lo que se debe ejecutar en el puesto, Armas, et. el (2017) menciona en el mismo documento.

Un programa de inducción ayuda al empleado a integrarse a la empresa y su filosofía, adicionalmente fortalece algunos puntos como: reducir la angustia del cambio; promueve la productividad, estableciendo con claridad las expectativas de la organización sobre el cumplimiento de funciones del colaborador; reduce errores debido a falta de información que puedan repercutir en costos para la empresa, entre otros. (p.89)

Entonces, la importancia de la inducción se centra en que el nuevo integrante del equipo de trabajo, reconozca la importancia de su puesto, disminuya el nivel de incertidumbre y dudas de las responsabilidades y actividades que tendrá a cargo, sino más bien, le permita visualizar cual es el fin de la empresa y puesto de trabajo, y como el puesto para el cual fue contratado aporta a el objetivo del departamento y por ende la estrategia organizacional.

### **2.2.2.2. Beneficios del proceso de inducción.**

Cuando una persona adquiere un nuevo reto laboral, sus pensamientos, emociones y comportamientos son distintos, pues desconoce mucha información, debe pasar por un proceso de aprendizaje de nuevas: costumbres, culturas, responsabilidades, personas, actividades, etc. todo ello, evoca una reacción de miedo e incertidumbre. Pero cuando los responsables de recursos humanos coordinan un ingreso y toman en cuenta todos los factores que afectarán al nuevo integrante y proporcionan la información correcta y/o verifican que el jefe inmediato la brinde, el tiempo de integración y ajuste del nuevo colaborador a la empresa será menor, y a la vez, su nivel de confianza, productividad y seguridad incrementarán con mayor aceleración.

Al ejecutarse un proceso de inducción y/o incorporación adecuadamente se generan diferentes beneficios, para el equipo de trabajo, como para la empresa en general entre los principales están.

Identificación completa de la persona hacia la organización. 2. Realización eficaz y eficiente de las funciones de su puesto. 3. Socialización con sus compañeros. 4. Colaboración efectiva con el equipo de trabajo asignado. 5. Disposición plena de agregar un valor agregado. 6. Reducción de la rotación. (Sotomayor, 2015, p. 86)

Para lograr dichos beneficios hacia la empresa es imprescindible que el proceso de ingreso de un colaborador sea planificado y diseñado con anticipación y que se tomen en cuenta cada uno de los aspectos que se darán a conocer al colaborador. Puesto que, con ello, la empresa tendrá grandes beneficios como: la disminución de las bajas dentro de las áreas de trabajo, hasta incrementar en gran medida su posicionamiento dentro del mercado, al contar con personal altamente productivo, pues al reducir el desconocimiento de los procesos, funciones, actividades y responsabilidades que se tienen en cada puesto de trabajo, se tendrán mayor dominio de estos y con ello, incrementar su desempeño.

Es así como los responsables de recursos humanos tienen a su cargo mostrar mayor importancia al proceso de inducción, pues el peso que este tiene para la empresa es significativo. Además, este incide en otros sistemas de la gestión humana, tal como

capacitación, desarrollo y desvinculaciones. Y con esto, en el funcionamiento de la organización.

### **2.2.2.3. Objetivo de la inducción**

La inducción entonces tiene como objetivo principal, identificar al nuevo colaborador con la empresa, su área de trabajo y especialmente a su puesto de trabajo, por medio del conocimiento directo de las generalidades y lineamientos de la empresa, así como de su departamento y a la vez al puesto de trabajo, con el fin de desarrollar conocimiento, seguridad y dominio del puesto de trabajo.

Chiavenato, (2011). indica: “proceso que busca, durante el periodo inicial del empleo, la creación de un ambiente de trabajo receptivo y favorable” (p. 196). Es decir, que debe visualizarse en beneficio común, donde al colaborador se le integrará con detalle, para que este tome dominio y conocimiento de las responsabilidades a cargo y así pueda ejecutar con eficacia su puesto de trabajo, y con esto disminuir riesgo de rotación para la empresa, sino más bien un desempeño óptimo.

### **2.2.2.4. Enfoques del proceso de inducción**

Por lo general, una inducción tiene dos direcciones una hacia lo general, que es el conocimiento y acercamiento a la empresa, con relación a sus lineamientos, la razón de ser de esta, las actividades que se llevan a cabo dentro de ella, su historia, etc. Pero también se tiene una parte específica, dentro de la cual, se le debe presentar al colaborador, principalmente el objetivo del puesto, la estructura de su departamento, las funciones del puesto. Así como se le debe de acerca al puesto de trabajo, con todo lo que será su entorno de trabajo y responsabilidad.

Los procesos de inducción deben ser por medio de un modelo tradicional holísticos e ir de lo general a lo particular. Usualmente los temas contemplados en los mismos son: normativa legal, uso del uniforme, planes de emergencia organizacional, planes estratégicos, estructura jerárquica, línea de mandos, planificación, toma de exámenes

médicos, recorrido institucional, acercamiento con directivos y futuros compañeros, entre otros. (Armas, et. el, 2017, p.88).

Tal como lo indicó Armas, es necesario se comunique desde su inicio toda la información que se maneje en el puesto de trabajo, tanto general como específica esto con el fin que el colaborador cuente con el fundamento clave para ejecutar correctamente su puesto de trabajo, al conocer las responsabilidades de su puesto, los lineamientos de la empresa, cuando se habla de la dirección hacia el conocimiento del departamento, se entiende que se debe identificar a quien debe reportar y entregar información, a que personal de la empresa debe avocarse para solicitar información y/o documentación que afecten a sus procesos y funciones principalmente, etc. Esto reducirá los errores, mejorará relaciones interpersonales, y muchas otras situaciones que se han venido desarrollando en el contenido de esta sección.

#### **2.2.2.5. Inducción hacia la empresa**

El primer paso para dar a conocer al nuevo colaborador es el conocimiento hacia la empresa, la razón de ser de esta, la historia, sus fundadores, su estructura organizacional, sus lineamientos, los beneficios con los que cuentan los colaboradores, etc. Es importante partir, de lo general, así lo comenta Werther, W & Davis K. (2013)

Temas globales de la organización y Prestaciones y servicios al personal se dirigen a casi todos los empleados. Estos dos aspectos se complementan a menudo mediante un manual del empleado, en el cual se describen las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados. Los programas de inducción más complejos pueden incluir películas o presentaciones audiovisuales sobre la historia de la empresa, así como un mensaje grabado de los directores, que pueden dar la bienvenida a los recién llegados y aprovechan la ocasión para presentar valores o principios de especial importancia. (p. 234)

Al brindar las generalidades de la organización al nuevo integrante se le dan las bases para que su comportamiento desde un inicio vaya formando y dirigiendo a la cultura de la organización, pues el conocer que acciones que están permitidas y las que no, le genera desde ya una reacción de cómo debe comportarse dentro de las instalaciones de la empresa. Así también, el mostrar el proceso de desarrollo de la empresa, su historia, su resiliencia, genera en ellos, el sentido de pertenecer hacia la formación del alcance de un objetivo. Y qué participación tendrán ellos en el proceso.

#### **2.2.2.6. Inducción hacia el departamento**

La segunda fase que debe llevarse a cabo para la correcta incorporación de personal es identificar al colaborador con el departamento, como los procesos que se llevan a cabo y los cuales apoyan en el alcance del objetivo organizacional y el funcionamiento de esta. Además, el conocer al equipo de trabajo que integra la estructura del departamento, es vital, pues este también recae en la identificación y familiarización del colaborador, pero desde el punto de vista de área, jefe inmediato y compañeros de trabajo.

El supervisor debe continuar el proceso de inducción; debe efectuar las presentaciones a las personas directamente relacionadas con el puesto. Es conveniente que esta fase incluya a los nuevos compañeros de trabajo. En ocasiones, los empleados de nuevo ingreso deben conocer al personal de otras áreas, con quienes tendrán que interactuar. (Werther, W & Davis K. 2013, p. 234)

En esta fase el responsable directo de llevar a cabo la inducción es el jefe inmediato, pues al momento que recursos humanos traslada al colaborador a su área de trabajo, ellos dejan de ser los responsables directos, y ahora jugarán el papel de supervisión, al corroborar que al colaborador se le presente con el equipo de trabajo, se muestre su área de trabajo, se indique los lineamientos de área, y todo aquel aspecto, que se vive dentro de las áreas de trabajo donde se desarrolla el puesto de trabajo.

Pero, al recibir al colaborador es importante que el jefe inmediato valide que se le brindó la información general de la empresa, que se le proporcionó: el uniforme, herramientas y equipo necesario, esto con el fin de, ubicar al colaborador directamente en el lugar donde se ejecutarán las responsabilidades y funciones que tendrá a cargo. A partir de allí, este irá impactando positivamente en el colaborador, porque el evidenciará la organización que se tuvo para llevar a cabo su incorporación, y la importancia que tiene el puesto de trabajo y la persona que ejecutará el puesto para el departamento y/o área de trabajo.

#### **2.2.2.7. Inducción hacia el puesto de trabajo**

Por último, pero no menos importante, el jefe inmediato es el principal responsable de ejecutar la fase de identificación del colaborador con el puesto de trabajo, mostrar la importancia que tiene el puesto para el departamento.

Repasar con el nuevo empleado la descripción de su puesto, y los objetivos que se propone alcanzar. En la sesión con su nuevo colaborador, el supervisor empieza a proporcionar información específica sobre sus labores, requisitos de seguridad, ubicación del puesto de trabajo, su relación con otras personas y departamentos de la organización, etcétera. (Werther, W & Davis K. 2013, p. 235)

Esta fase es necesaria para el colaborador por que debe mostrarse con puntualidad y énfasis, el papel que juega el puesto en la ejecución de los procedimientos que participan en las operaciones no solo del departamento, si no también, como estas aportan a los procesos generales generando con ello, la cadena de valor de la organización. Es decir, que se imparte la directriz del porque existe el puesto del trabajo en el departamento, que debe ejecutar en él y como aportará a la operación tanto del departamento como para la empresa.

Es tan importante, en esta fase del proceso realizar el recorrido a las instalaciones de la empresa y sus áreas, pues que el colaborador sea presentado y se le dedique tiempo para indicar donde puede ubicar las áreas, observar a las personas que se encuentran laborando en el lugar, y que sumado a esto sea presentado, provoca un nivel de emoción

e identificación al sentirse como un miembro de su nueva familia laboral. De hecho, al estar el colaborador en sus primeros días dentro de la empresa y cruzarse con un compañero que pueda saludarlo por su nombre, o simplemente lo identifique, genera un sentimiento de comodidad con el nuevo entorno y las personas.

#### **2.2.2.8. Reinducción de personal**

Un proceso de integración sana se ejecuta desde el primer día de ingreso del colaborador a las instalaciones, para dar a conocer todo lo relacionado al puesto, procesos y generalidades de la empresa, a fin de que el nuevo integrante se adapte a la cultura de la organización y su equipo de trabajo.

Pero cuando se ejecutan cambios en la empresa, ya sea en la estructura organizacional, procesos, en los puestos de trabajo, etc. o cuando se entra a una fase de reingeniería de la empresa o por gestiones de cambio y ajustes, es necesario desarrollar una reinducción a todo el personal de empresa. Puesto que, se les debe dar a conocer por escrito y formalmente las nuevas directrices, lineamientos y mismos cambios que se deben implementar en el departamento y área de trabajo. Vecino. (2015) indica:

La reinducción se convierte en una exigencia estratégica de retención, es volver a mostrar las razones por las cuales vale la pena entusiasmarse con las tareas que se realizan, fortalecer el compromiso y sentirse más orgullo de pertenecer a una organización con la cual se tiene la responsabilidad de hacerla más sostenible desde cada una de las áreas en que transcurre la gestión empresarial. (Párr. 6)

Tal como lo indicó el autor el ejecutar una reinducción al personal de la organización permite contar con colaboradores informados, mantenerlos actualizados y desarrollar el empoderamiento hacia el puesto de trabajo.

Con ello, el talento humano de la empresa identificará como debe accionar antes los cambios que se ejecutarán en la empresa. Este proceso, generalmente se desarrolla como una capacitación a nivel general, y debe ser planificada y coordinada tal como se

da el enfoque la inducción al nuevo colaborador, para contar con la participación de todo el personal de la institución. Básicamente, la información que se les refuerza es: filosofía de la empresa y del departamento, la estructura organizacional, los procesos, y principalmente los perfiles y descriptores de puesto, a fin de crear conocimiento de todos los cambios y actualizaciones generadas, contando a la vez, con colaboradores comprometidos e identificados con su equipo de trabajo y con su empresa.

Normalmente los programas de reinducción se realizan para los colaboradores que llevan DOS años o más en la organización, se trata de jornadas específicas que permitan identificar las nuevas tecnologías que se han implementado, los nuevos modelos de gestión que ocurren en las diferentes áreas o procesos, recordar los principios que guían su comportamiento y fortalecer la importancia que tiene el compromiso y la motivación laboral. (Vecino, 2015, Párr. 9)

La reinducción tanto como la inducción del nuevo colaborador le permite al líder del equipo de trabajo y a la alta gerencia realinear a su personal actual con los fines y objetivos que tiene la empresa, lo que, a la vez, le beneficiará además del empoderamiento hacia el colaborador a la motivación al enfocarlos y orientarlos, acerca de las nuevas disposiciones y cambios que se tienen en la empresa. Y con ello, reingresarlos a los proyectos.

#### **2.2.2.9. Técnicas para realizar la inducción y reinducción de personal**

Para impartir una inducción esta se puede realizar distintos medios y modalidades, por lo que se presenta a continuación los que en su mayoría son utilizados.

##### **a. Plática y/o conferencia**

Por lo general durante el desarrollo de la inducción el primer día de ingreso el encargado de ejecutar dicho proceso hace uso de esta técnica, esto con el objetivo de informar las generalidades de la empresa y los lineamientos a los que debe regirse todo miembro de la organización. Grado (2013) menciona en su libro “Consiste en dar información general

acerca de la empresa. Entre otros puntos se encuentran: una breve historia de la empresa, su giro, filiales productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros”. (p. 336)

Es un método efectivo para transmitir información puntual y básica que todo colaborador debe conocer de la empresa, puesto es así como desde un inicio el nuevo integrante se identifica con la organización, comúnmente, este método es acompañado de algún otro, ya sea visual, auditivo, o kinestésico, esto, con el fin de captar la atención y retención de conocimiento en el participante.

Por lo anterior, es necesario que el responsable de impartir la capacitación conozca que tipo de participante tendrá en la inducción para que, con base a ello se prepare el material a presentar, mediante el método idónea. Así como, al momento de llevar a cabo la plática y/o conferencia pueda interactuar y manejar el tema sin inconveniente y lograr el objetivo de esta.

#### **b. Material audiovisual**

Otro de los métodos y técnicas para el desarrollo de una inducción es la preparación y elaboración de material audio visual, este debe contener la información puntual de la empresa, para el desarrollo de esto, puede realizarse por medio de presentaciones que podrán ser proyectadas, vídeos instituciones, donde se puede integrar fotografías, etc. El mismo autor indica que: “Aquí se detalla un poco más, pero de manera audiovisual, lo que se expresa en la plática.”. (Grado, 2013, p. 336)

Es decir que, las características exactas de este método son proporcionar información que contenga sonidos, movimiento, imágenes, las cuales le permita al capacitador y/o responsable de impartir la inducción, compartir la información de manera cómoda y llamativa a la vista del participante. Es necesario también, cumplir con los lineamientos de diseño de materiales audiovisuales, tales como: el correcto uso de animación, sonido, y carga de imágenes e información, etc.

Otra ventaja que se tiene al desarrollar este tipo de material es que puede utilizarse para futuras inducciones, así como ser compartida de manera virtual a los participantes que carecen de la posibilidad de presentarse físicamente a las instalaciones de la empresa. Pero que mediante un correcto monitoreo puedan informar de manera indirecta a los participantes. Hoy en día es una de las técnicas más utilizadas en el proceso de capacitación, formación y enseñanza.

### **c. Inducciones interactivas o en línea**

Esta técnica engloba las dos primeras, pues para desarrollarla se debe realizar una charla o exposición por medio de las salas virtuales, con dichas salas se conecta al o los nuevos colaboradores por medio de internet y/o intranet, donde se le explicará y compartirá la información.

A la vez, debe prepararse material audiovisual para trasladar la misma aprovechando los sistemas de red de cómputo local, eso incluso por Internet. Con la tecnología adecuada pueden crearse salas virtuales tridimensionales (corredores virtuales) con sonido, animación, vídeo, calidad fotográfica en imágenes digitalizadas, donde se inserten bienvenidas verbales-orales, fotografías de las instalaciones o de los ejecutivos que acompañen el título del puesto en los organigramas, textos donde se detallan misión, visión, historia, mapas de ubicación geográfica regional o continental de la organización, e incluso volver los interactivos donde la persona que los maneja interactúa con el sistema. (Grado, 2013, p. 337)

Al ejecutar esta técnica se tiene como ventaja el aprovechar el tiempo al informar de manera grupal eficientemente, los materiales ya preparados pueden ser utilizados para formar a los diferentes participantes. Es muy utilizada hoy en día, pues permite a la empresa minimizar costos, aunque la desventaja que se tiene es que si se realiza incorrectamente se pierde la atención e interés del participante, minimizando el beneficio y el alcance de la inducción.

Por tal razón, se requiere contar con personal altamente preparado y capacitado para llevar a cabo esta función y actividad, por el impacto que tiene para la empresa y sus nuevos integrantes. Si se contempla esta característica particular el cometido se lograría, agregando con ellos muchos más beneficios para la empresa. Es indispensable, que se planifique el programa y cuenten con todas las herramientas necesarias tanto para el nuevo colaborador, como para el capacitador.

#### **d. Entrega de material escrito**

El responsable de dirigir y coordinar el proceso de inducción puede hacer uso de materiales y/o documentos escritos, los cuales contendrán la información relacionada las generalidades de la empresa, su enfoque, estructura, filosofía y demás aspectos que pueden brindarle al nuevo candidato, para conocer y acercarlo a la empresa. Es un medio oportuno para entregarlo después de una charla o exposición.

Consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa, incluyendo los siguientes puntos: a) Bienvenida cordial, b) Historia de la compañía (cuándo fue fundada, por quién y para qué), c) Misión, visión y valores, d) Distribución geográfica, e) Principales instalaciones, f) Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidores va dirigido, g) Filosofía, h) Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos, i) La cantidad de personas que laboran en la actualidad en la empresa. De ser posible, se anexa un organigrama, j) Informar si existe un departamento de seguridad industrial, k) Reglas de seguridad, l) Reglamento interior, Contrato colectivo, Código de ética, Políticas de la empresa. (Grado, 2013, p. 337)

Con frecuencia, los capacitadores o responsables de recursos humanos que deben ejecutar el proceso de incorporación e integración de los nuevos colaboradores elaboran los distintos documentos que utilizarán para realizar dicho proceso. Por lo que, el utilizar un manual, trifoliar y/o folleto, le permitirá proporcionar información segura y de confianza para el palpitante. Por lo que este documento debe ser diseñado y elaborado con

dedicación para asegurar la correcta integración de la información.

Sin embargo, sí la información contenida en el manual o folleto es ineficiente y confusa así también lo será su resultado, por dicha razón, lo recomendado por grados en el contenido del manual debe contemplarse y tomarse en consideración al momento de elaborar dicho documento. Con la ventaja que será de utilidad para cualquier proceso de inducción.

Existen muchos métodos, técnicas y herramientas que le permiten a los encargados de ejecutar la integración del nuevo personal a la empresa, sin duda efectivas, pero las detalladas anteriormente son las más utilizadas, y las que se utilicen para la empresa dependerá, desde los recursos que se tengan, así como, de las características particulares que tengan los participantes. Puesto que, los estilos de aprendizaje que posee una persona auditiva, visual y kinestésico no deben perderse de vista, puesto esto permite que se transmita la información de manera adecuada a los nuevos integrantes, y con esto se cumpla con el cometido de desarrollar nuevos conocimientos para ellos.

Otros aspectos a considerar en la planeación y diseño del programa de integración son, la coordinación con las personas involucradas, el espacio físico donde el nuevo colaborador recibirá su formación, el tiempo que tomará ejecutar por completo este, y sin duda alguna la asignación de la persona correcta, que debe ejecutar este proceso tan importante para la institución y para el nuevo miembro.

Aunado a esto aspecto y con un método de enseñanza aprendizaje adecuado permitirá una eficiente y efectiva inducción hacia la persona. Logrando con ello, el reconocimiento con la empresa, equipo de trabajo y con las responsabilidades de su puesto y el objetivo de su puesto de trabajo para la organización. Y con ello, garantizar la rápida adaptabilidad, alto rendimiento y desempeño al empoderarse de su puesto de trabajo.

### **2.2.2.10. Seguimiento al proceso de inducción**

Realizar el proceso de incorporación e integración del nuevo colaborador es tan importante desde su planeación y desarrollo, como el seguimiento de este, sin embargo, a veces las empresas olvidan este factor, al proporcionar al nuevo integrante el programa y que el solo se dirija al área o puesto donde debe continuar con su fase de inducción, pues confían en la responsabilidad y el cumplimiento de este proceso por parte del jefe inmediato.

En la mayoría de las ocasiones y entre las diferentes actividades y/o responsabilidades que tiene un jefe inmediato en el área de trabajo, se le hace difícil dirigir y guiar al nuevo integrante al área y puesto. Por dicha razón es indispensable que, desde el momento de la planeación y diseño del programa de introducción del nuevo colaborador, recursos humanos y/o el responsable de coordinar este proceso verifique, quien será la persona del área de trabajo que brindará la información al nuevo integrante, según el tema que corresponda, pero así también, valide que se le asigne un monitor y/o responsable de dar acompañamiento al nuevo integrante.

En este sentido tanto el responsable de recursos humanos realiza la coordinación apropiada para considerar qué temas deben impartirse al nuevo trabajador, el tiempo y las áreas que deben brindarla, así también es de suma importancia, verificar que el nuevo integrante del área no se encuentre ejecutando su proceso de inducción de manera solitaria o sin el acompañamiento correspondiente, debido a que, esto provocará un impacto negativo en el colaborador. “Es muy importante involucrar en el proceso al resto de trabajadores y trabajadoras de la empresa, muy en especial a las personas que trabajarán más de cerca con la persona”. (Antezana & Linkimer, 2015, p.12)

Por dichas razones, es necesario asignar a una responsable directamente del área después de trasladar al nuevo colaborador a su área de trabajo, pues si esto no se realiza se tendría a un colaborador desorientado. Además, de ser visto este proceso de inducción deficiente, se tendrá alto riesgo del no cumplimiento y alcance de la meta propuesta para este proceso, puesto que el nuevo colaborador no podrá aprender y comprender la cultura

de la empresa y la importancia que tiene el puesto de trabajo para el área y la empresa.

Por lo que, una empresa coordinada y con objetivos claros de sus procesos garantizará el contar con un encargado y/o supervisor que valide la correcta ejecución de este. Por lo general, esta persona es integrante del departamento de recursos humanos quien a la misma vez cumple con el fin del puesto de trabajo, así es como verificar la ejecución de esta mediante un documento y/o formato de inducción, que respalde dicha actividad.

#### **2.2.2.11. Evaluación de la inducción**

El último paso, pero no menos importante en el proceso de integración del nuevo miembro de un equipo de trabajo, será el de medir el rendimiento, cumplimiento y efectividad que tuvo este, para el nuevo integrante, esto con el fin de identificar si se debe dar seguimiento al colaborador con un tema, actividad o proceso en especial, o bien para identificar alguna debilidad en el programa de capacitación. Esto con el fin primordial de realizar los ajustes a la herramienta y el cumplimiento de este por medio de las áreas y los jefes de trabajo.

Por lo que, se tienen diferentes métodos para evaluar la efectividad y cumplimiento del proceso de inducción, los cuales son seleccionados según el propósito y objetivo que tenga la empresa. A continuación, se detalla cada uno de estos. Wayne (2010) también dice lo importante que es medir los resultados de la inducción, “asegurar que un empleado nuevo tiene un inicio tranquilo en su puesto de trabajo” (p.213). es así como, el identificar si se logró o no la correcta integración de la persona al equipo de trabajo y a la empresa se genera como un factor clave para la organización y para su cliente.

A la misma vez, se puede indicar que esta fase del proceso tiene un impacto a largo plazo y no debe aislarse de las demás fases del proceso, puesto que, con los resultados se pueden tomar acciones correctivas para dar seguimiento al rendimiento del colaborador con relación de lo aprendido en este. Para así lograr convertir al nuevo integrante como un elemento eficiente y efectivo para el equipo de trabajo y el área.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Planteamiento del problema**

En el siguiente apartado se presenta la problemática que se vivió en la Institución de salud, la cual fue analizada.

##### **3.1.1. Definición del problema**

En anteriores años la institución de servicios de salud ha realizado la creación y actualización del manual de perfiles y descriptores de puesto administrativos, donde se detallan cada uno de los procesos y funciones que tienen a cargo cada puesto de trabajo, derivado de un crecimiento en el departamento de pagos a pensionados, el cual es responsable de dar seguimiento a los clientes que se encuentran fuera de una relación laboral con alguna empresa, ya sea pública o privada y quienes deben brindar apoyo en temas como: pago de pensiones, servicios especiales, atención médica y entre otras actividades.

En este departamento se evidencia que se ha generado alta rotación a nivel jefatura, pues en los últimos años al departamento han llegado a dirigir diferentes jefes que han modificado los procesos y funciones en todas las áreas, dichos cambios no se encuentran documentados y esto ha provocado desorientación en los colaboradores, al contar con un manual de perfiles y descriptores de puestos desactualizado. Además, se han incorporado nuevos puestos al departamento y los colaboradores que ejecutan estos puestos, en la actualidad no cuentan con instructivos, procedimientos y descriptores actualizados que les permitan guiarse, para conocer el enfoque y aporte que genera el puesto al departamento.

Asimismo, dicha situación ha generado alto grado de errores en los procesos, metas incumplidas, pues al no conocer las responsabilidades que tienen a cargo, ha creado poco compromiso del colaborador hacia el departamento y especialmente hacia su puesto de trabajo. Así también, varios colaboradores tienen actividades similares en

puestos de trabajo con enfoque distinto, es decir, se tienen duplicidad de funciones, con todo ello se ven afectados pues al jefe inmediato se le dificulta identificar a la persona responsable en cada puesto de trabajo, así como a quienes deben de darle seguimiento para corregir y/o disminuir los errores dentro del departamento.

Otro factor, es el débil proceso de promoción interna que se tiene para identificar quienes son los colaboradores idóneos para aplicar a los distintos puestos vacantes, con el fin de promover el desarrollo interno, pues al contar con descriptores y perfiles de puesto desactualizado, el responsable de recursos humanos y el jefe inmediato desconoce las necesidades que tiene el departamento, con relación a los conocimientos y habilidad que deben evidenciarse en los candidatos, para que estos se ajusten al perfil del puesto, lo que impacta negativamente pues se generan selecciones erróneas para cubrir las plazas vacantes.

Así también, otro proceso que es afectado por la falta de un manual de descriptores y perfiles de puesto actualizado es la ejecución de una inducción adecuada, puesto que no se tiene clara que información debe dársele al nuevo colaborador y/o al colaborador que fue promovido y/o rotado de área y/o puesto de trabajo. Así como la manera con la que se le debe de proporcionar la información del puesto de trabajo que ocupará. Lo que conlleva, a la desorientación y desmotivación de las personas del departamento, afectando directamente a su integración con equipo de trabajo y el alcance de objetivos.

La mayor parte de los colaboradores cuentan con más de tres años ejecutando los puestos de trabajo, y ante los constantes cambios, desconocen a quién deben reportar, la importancia del puesto y su funcionalidad para el departamento, así como a que puestos deben avocarse para solicitar información y/o trasladarla. El alto desconocimiento de su puesto de trabajo genera constantes errores, y atraso en los procesos. Además, la rotación de personal entre áreas de trabajo es constante y poco planificada, lo cual provoca inseguridad en el colaborador, puesto que, al llegar a una nueva área, poco se le muestra del puesto que ocupará, y el objetivo del puesto. Generando con ello, desorientación y desmotivación en el colaborador y con esto

afectando la funcionalidad del departamento.

### **3.1.2. Formulación del problema**

La desactualización de los perfiles y descriptores de puesto que integran la estructura administrativa del departamento de pago a pensionados de una institución de salud; ésta afectando en aspectos relacionados con: la falta de control del rendimiento de los colaboradores, déficit en la incorporación de los nuevos colaboradores que ingresan al departamento, así como a las promociones internas o rotación de personal que se realizan, lo que incide directamente a incorrecta integración y desarrollo de los colaboradores para ejecutar el puestos de trabajo, entre otras. Por tal razón, se requiere indagar.

¿Cuál será el diseño el proceso de inducción y reinducción adecuado para el personal administrativo del departamento de pago a pensionados, de una Institución dedicada a brindar servicios de salud, basados en la actualización de los perfiles y descriptores de puesto?

### **3.1.3. Delimitación del problema**

El entorno en el que se llevará a cabo el análisis e investigación son los siguientes.

#### **3.1.3.1. Ámbito geográfico**

El estudio del problema se efectuará en la zona 1 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

#### **3.1.3.2. Ámbito Sector – Industrial**

Se llevará a cabo en una Institución del sector de salud dedicada a brindar servicios de salud en el departamento de pagos a pensionados.

#### **3.1.3.3. Ámbito personal – unidad de análisis**

- a. El personal administrativo del Departamento de pagos de pensión.
- b. El encargado de Recursos Humanos del Departamento de pago de pensión.
- c. jefe del Departamento de pago de pensión.

#### **3.1.3.4.      Ámbito temporal**

Se efectuará el análisis del problema durante el período de mayo a julio 2,021.

#### **3.1.4. Objetivo General**

Diseñar un proceso de inducción y reinducción acorde al personal administrativo del departamento de pago a pensionados, de una Institución dedicada a brindar servicios de salud, basados en la actualización de los perfiles y descriptores de puestos.

##### **3.1.4.1.      Objetivos específicos**

- a. Diagnosticar la situación del departamento de pago de pensión, con relación al proceso de incorporación de personal.
- b. Realizar el análisis de los puestos de trabajo administrativos que integran el departamento de pago a pensionados.
- c. Actualizar el manual de los perfiles y descriptores de puestos administrativos que integran la estructura organizacional del departamento de pagos de pensión de la institución de salud.

#### **3.1.5. Metodología**

A continuación, se presentan las técnicas, instrumentos y herramientas que se utilizaron para la elaboración de la fase de campo del trabajo profesional de graduación.

##### **3.1.5.1.      Enfoque**

El trabajo profesional de graduación tuvo un enfoque mixto pues se manejó información cuantitativa y cualitativa. En cuanto a la cuantitativa este fue utilizado como fuente para la recolección de datos y análisis numéricos. Puesto que, por medio de los instrumentos aplicados se obtuvo información estadística que fue examinada, para diagnosticar la situación del departamento de pago de pensión, con relación al proceso de incorporación de personal.

Por otro lado, se manejó información cualitativa generada por medio de, la observación

y entrevista realizada a las diferentes personas que ocupan los puestos de trabajo del departamento antes indicado, con el fin de recolectar información acorde a los puestos de trabajo, con la cual se actualizaron los descriptores y perfiles de puestos.

### **3.1.5.2. Alcance**

La problemática que se evaluó en el departamento de pago a pensionados de la institución, dedicada a brindar servicios de salud, por ser esta una realidad y que necesitaba ser analizada; tuvo un alcance basado en la modalidad indagadora; la cual inició por la indagación debido a que, se realizó la recolección de: información y datos, por medio de las técnicas y herramientas que se implementaron durante el ejercicio de campo para posteriormente ser analizada y con ello generar informes de lo evidenciado en la entidad.

### **3.1.5.3. Método**

La metodología que se ejecutó para elaborar un proceso de inducción y reinducción de personal basado en los perfiles y descriptores de puestos actualizado acorde al personal administrativo del departamento de pago a pensionados fue por medio de un modelo mixto. Pues mediante, una encuesta electrónica dirigido a una muestra de 167 colaboradores del departamento, con la cual se diagnosticó la situación del departamento de pago de pensión, con relación al proceso de incorporación de personal.

Así como, se desarrolló una entrevista abierta dirigida de manera individual a los colaboradores especializados que ejecutan los puestos de trabajo del departamento de pago a pensionados. Y una observación donde se evaluaron las herramientas, equipo e instrumentos que se requieren en el puesto de trabajo, para su adecuada ejecución. Posterior a ello, se realizó la actualización del manual de perfiles y descriptores de puesto, así como, la propuesta de un proceso de inducción y reinducción de personal según los perfiles y descriptores de puestos que integran el departamento.

## **a. Técnicas**

Para realizar la recolección de datos e información necesaria para elaborar el trabajo profesional de graduación, se utilizaron las siguientes.

### **i. Encuesta electrónica**

Se aplicó una encuesta electrónica a una muestra 167 colaboradores del departamento de pago a pensionados, para recolectar información que permita diagnosticar la situación del departamento de pago de pensión, con relación a la forma como se desarrolla el proceso de incorporación de personal, a los colaboradores del departamento.

### **ii. Observación**

Se utilizó la técnica de la observación para identificar las condiciones ambientales, herramientas y espacios con los que cuentan los colaboradores para desempeñar su puesto de trabajo. Lo que permitió evaluar las áreas de trabajo y el equipo asignado a los puestos de trabajo.

### **iii. Entrevista**

Fue necesario realizar una entrevista para recolectar la información directamente de las personas, que ocupan el puesto de trabajo de la estructura organizacional del departamento de pago a pensionados. Esto, con el fin de obtener la información de primera mano de las funciones, actividades, deberes y responsabilidades que tiene a cargo cada puesto de trabajo. Así como, los requisitos y demás factores que debe cumplir la persona que lo ejecute.

## **b. Instrumentos**

Al ejecutar las técnicas establecidas que se llevaron a cabo para analizar la unidad se requirieron de los siguientes instrumentos.

### **i. Cuestionario electrónico**

Para el proceso de recolección de información se utilizó una encuesta electrónica, la cual fue aplicada a una muestra de 167 colaboradores. Esta fue estructurada por preguntas cerradas y dicotómicas. Esto con el fin de diagnosticar la situación del departamento de pago de pensión, con relación al proceso de incorporación de personal.

### **ii. Guía de observación**

Para identificar que las condiciones ambientales, herramientas y espacios que se le asignan a los colaboradores, se utilizó una guía de observación detallando, los aspectos a observar y se realizaron las anotaciones pertinentes de lo identificando durante el recorrido de las instalaciones.

### **iii. Guía de entrevista**

Por medio de una entrevista directa la cual se encontraba integrada con preguntas abierta y fue ejecutada de manera individual, a 25 especialistas que ocupan los puestos de trabajo que integran el departamento de pago a pensionados quienes son expertos en el puesto, se tomaron como criterios de selección para identificar los expertos en el puesto que contarán con más de 2 años de experiencia en el mismo, conocimiento de los lineamientos de la empresa, los criterios de evaluación de los tipos de riesgos, leyes y bases legales que avalan los procesos del departamento. Esto permitió que se recaudara la información relacionada de cada puesto necesaria para realizar la actualización del manual de perfiles y descriptores de puestos.

### **3.1.6. Población**

El departamento de pago de pensión de la institución dedicada a brindar servicios de salud, se encuentra integrada por un total de ocho áreas de trabajo, que en conjunto ejecutan diferentes funciones para brindar un servicio y seguimiento a los casos que se le presentan con relación a los clientes pensionados.

Este departamento se encuentra integrado por un total de 285 colaboradores, tanto del género femenino, como del género masculino, las edades se encuentran comprendidas entre un rango de 22 a 55 años, con una escolaridad desde el nivel diversificado a estudios profesionales de postgrado, y se distribuyen de la siguiente manera.

**Tabla No. 1**

**Población presentada por áreas del departamento de pago de pensión Institución dedicada a brindar Servicios de Salud.**

Área	Cantidad de personas	Peso %	Cantidad de puestos
Administración	18	7%	10
Nuevos casos	49	17%	10
Control de pensiones	44	15%	9
Investigación	128	45%	9
Archivo 1	26	9%	8
Archivo 2	20	7%	5
Total	285	100%	51

Nota: la tabla muestra el número de colaboradores por área del departamento de pago a pensionados.

### 3.1.7. Muestra

Se maneja una muestra de 167 colaboradores, la cual fue calculada por medio del modelo estadístico estratificado, dividiendo la población por los estratos: administrativos, nuevos casos, control de pensiones, investigación, archivo I y archivo II. Dicha muestra fue diseñada con el fin principal de, evaluar la situación que viven los colaboradores del departamento de pago a pensionados, con relación a la forma como se desarrolla el proceso de incorporación de personal, en dicho departamento.

Se tomó un extracto de miembros de la población general calculado, por el método estadístico de muestra grande con población finita de la siguiente manera.

**Datos**

N= Población: 285

Nivel de confianza: 95%

Valor de Z: 1.9

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de éxito: 0.5

Q= Probabilidad de fracaso: 0.5

E= Error: 0.05

**FORMULA:**

$$n = \frac{Z^2 (P.Q) N}{E^2(N-1) + Z^2(PQ)}$$

**DESPEJE DE FORMULA**

$$n = \frac{1.96^2 (0.50) (0.50) (285)}{0.05^2(285-1) + 1.96^2(0.50) (0.50)} = 167$$

**Tabla No. 2****Muestra de la población por áreas del departamento de pago de pensión  
Institución dedicada a brindar Servicios de Salud**

<b>Muestra Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>
Cantidad de Administración para muestrear	10	7%
Cantidad de Nuevos casos a muestrear	37	17%
Cantidad de Control de pensiones a muestrear	24	15%
Cantidad de Investigación para muestrear	72	45%
Cantidad de Archivo 1 a muestrear	14	9%
Cantidad de Archivo 2 a muestrear	10	7%

Nota: Detalle de cantidad de participantes por área calculado por medio del modelo estratificado.

## 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La unidad de análisis cuenta con perfiles y descriptores de puestos desactualizados, esto derivado a la rotación que ha tenido el puesto de mayor nivel jerárquico del departamento y de los diferentes cambios en los procesos y actividades que la jefatura ha llegado a implementar al departamento, pero no así a documentar. Además, al tener el departamento la necesidad de reestructurar su organigrama, con relación a agregar y/o eliminar puestos de trabajo. Así como la rotación del personal que se genera en las distintas áreas, lo que dificulta ejecutar un proceso de inducción correcto, tanto para el nuevo colaborador como para los colaboradores promovidos.

Mediante la fase de campo del trabajo profesional de graduación se analizaron dichos aspectos. Por lo que, a continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis y discusión de información recolectada en el departamento de pago a pensionados, se presentan los resultados obtenidos por medio de las técnicas de entrevista estructurada y observación, las cuales fueron aplicadas mediante una guía de entrevista y una de observación, a 25 colaboradores expertos en cada uno de los puestos que integran el departamento de pago a pensionados. Esto con el fin de conocer, lo que se realiza en cada puesto de trabajo y además las responsabilidades que tiene a su cargo, para así documentar y actualizar los perfiles y descriptores de puestos de trabajo del departamento, basados en la realidad.

A la misma vez, se analizó el proceso de inducción que se maneja en el departamento de pago a pensionados, lo cual fue ejecutado mediante la técnica de encuesta, por medio de un cuestionario estructurado dirigido virtualmente a los colaboradores integrantes de las distintas áreas del departamento de pago a pensionados. Esto con el fin, de identificar los puntos de mejora que se observan en el proceso de inducción al colaborador, a la vez, que se evidencia el conocimiento que tienen los colaboradores con relación a lineamientos, conocimientos y responsabilidades que tiene el puesto de trabajo que ejecuta, y el cual fue generado mediante la ejecución del proceso de incorporación de personal.

## **4.1. Presentación de los resultados del diagnóstico**

Al ejecutarse la metodología antes indicada se obtuvo información de suma importancia por medio de la aplicación de las herramientas e instrumentos aplicados en la fase de campo del trabajo de graduación, por lo que en el siguiente apartado se evidencian dicha información.

### **4.1.1. Guía de entrevista**

Se entrevistaron a 25 personas del departamento de pago a pensionados por medio de una guía de entrevista estructurada, con el objetivo de conocer: las actividades, funciones, procesos y responsabilidades se tienen en el puesto de trabajo, así como identificar las herramientas, equipos y documentación para desempeñar y/o ejecutar su puesto de trabajo apropiadamente. (anexo 1)

Por lo que, durante el desarrollo de las entrevistas se evidencia lo siguiente.

- a. Los colaboradores conocen las responsabilidades y actividades que se tienen a cargo, sin embargo, vagamente reconocen el aporte que genera su puesto de trabajo tanto para el área como para el departamento de pago a pensionados.
- b. El equipo tecnológico con el que cuenta el colaborador del departamento de pago a pensionados, en la mayoría de las áreas se encuentran desactualizados y con información que no corresponde al puesto de trabajo.
- c. Los colaboradores conocen con qué persona deben comunicarse y abocarse para solicitar información, trasladar documentación, etc. pero desconocen el nombre del puesto de trabajo que desempeña la persona. Los entrevistados indicaron que por la rotación de personal que práctica en las áreas del departamento, se dificulta identificar el puesto que desempeña la persona.
- d. En su mayoría los entrevistados mencionaron que una de las debilidades que se tiene en el departamento, es el colocar a un colaborador de diferente área sin que cuente con la experiencia, conocimientos, habilidades y estudios necesarios para la correcta ejecución del puesto de trabajo al que han sido asignados.
- e. El inconveniente al que se han enfrentado los colaboradores que son trasladados de

áreas y puestos de trabajo, es el desconocimiento del puesto de trabajo y su funcionalidad para el departamento, puesto que los entrevistados comentaron que son notificados sin previo aviso del cambio de puesto, y que al incorporarse no se le brindó la información relacionada al mismo.

#### **4.1.2. Guía de observación**

Durante el desarrollo de cada una de las entrevistas realizadas en el lugar de trabajo y áreas que integran el departamento de pago de pensionados, se identificó las siguientes debilidades, que afectan el desempeño y/o productividad en los colaboradores. (anexo 2)

- a. Por el crecimiento del departamento de pago a pensionados se evidenció una debilidad en los espacios asignados a las áreas de trabajo y/o espacio físico donde los colaboradores desempeñan su puesto de trabajo, en especial para las áreas de archivo general y archivo temporal, puesto el aumento de la cantidad de colaboradores en el área, se tiene además un crecimiento constante del número de expedientes que ingresan a dichas áreas, lo que requiere mayor espacio para el resguardo de la documentación del afiliado, por lo que, el espacio para que el colaborador se movilice para desempeñar su puesto de trabajo, se ha ido reduciendo.
- b. El mobiliario que tienen asignado la mayoría de los colaboradores de las distintas áreas es deficiente para la ejecución de los puestos de trabajo, puesto que, se denotó que los colaboradores al carecer de espacio físico y mobiliario para colocar y almacenar los expedientes que serán manipulados y/o analizados durante la jornada laboral, han hecho uso de bancos plásticos para colocar los expedientes o documentación a utilizar, y en algunos casos ha tenido que colocarlos sobre el piso.
- c. Con relación al equipo de cómputo, se observó que las computadoras carecen de una copia de información desde hace mucho tiempo, además al ser éstas heredadas por anteriores colaboradores, se tiene información muy antigua y de otros puestos de trabajo, lo que entorpece la eficiencia del equipo.

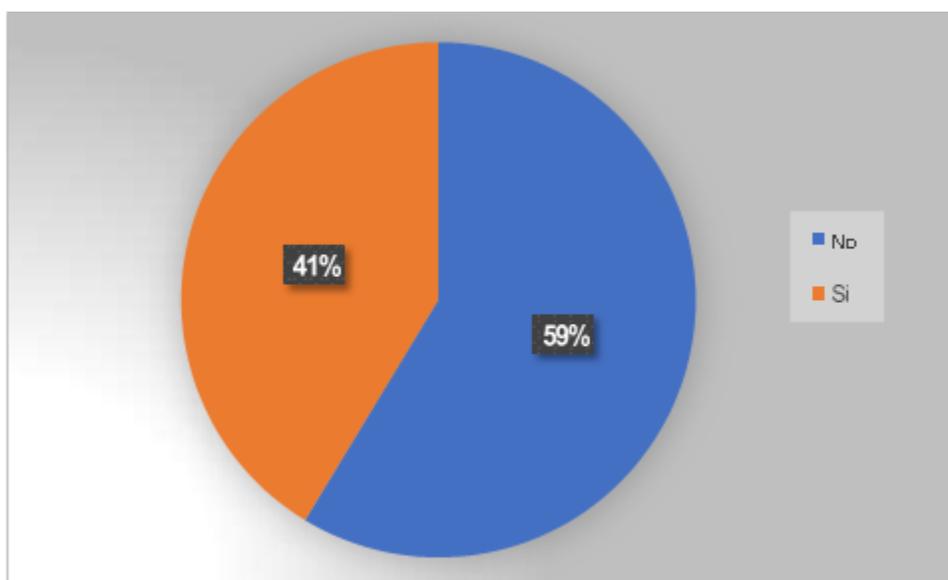
### 4.1.3. Encuesta

Para evaluar el proceso de inducción que realiza el departamento de pago a pensionados e identificar las debilidades que este tiene, se recolectó información mediante la técnica de encuesta, con la cual se le consultó a una muestra de 167 colaboradores de las distintas áreas del departamento, mediante un cuestionario incorporado por 21 interrogantes y suministrado de manera virtual; para diagnosticar como había sido su experiencia para incorporarse a la institución, así como la información que el departamento les brindó al ingresar a este. (anexo 3)

Por lo que, se presenta en el siguiente apartado los datos recolectados.

Figura 1.

Inducción adecuada a su puesto de trabajo

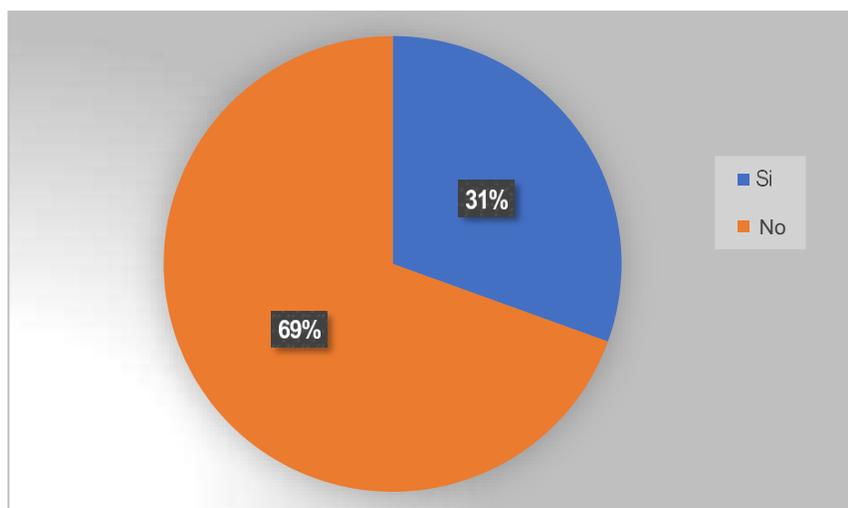


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Al momento de incorporarse a su área y al departamento. De los 167 participantes en su mayoría un 59% de los encuestados respondieron que no consideraron adecuado el proceso de ingreso a la institución. Esto debido a la carencia de información del departamento y el puesto de trabajo.

Figura 2.

Recorrido en las instalaciones para presentarlo a todo el personal que integra su departamento y área de trabajo.

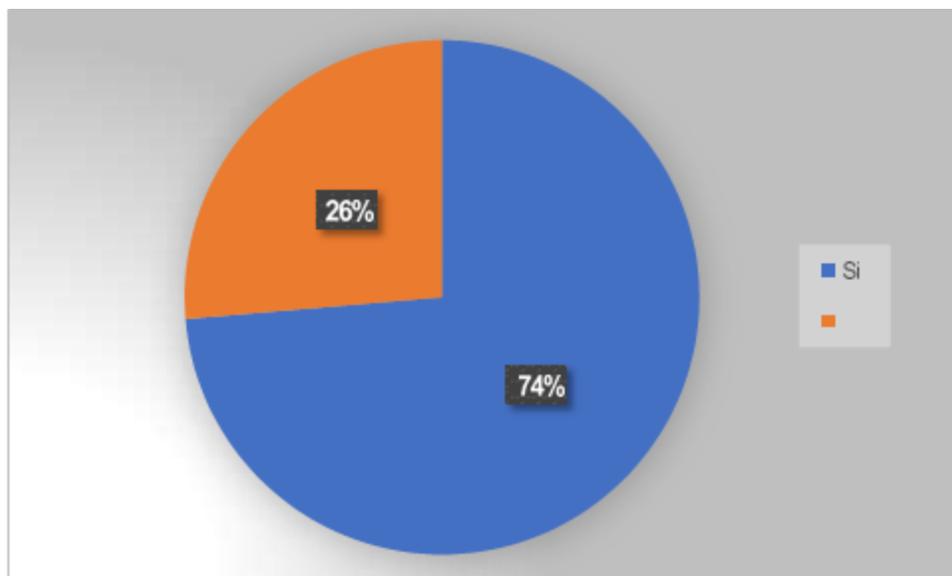


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

En la segunda interrogante se le preguntó al colaborador si se le dio el recorrido en las áreas de la empresa y la presentación con el equipo de trabajo, y más del 60% indicó que no se realizó ninguna acción de este tipo. Por lo que, al día de hoy desconocen las áreas que integran el departamento y más aún el personal que lo integra.

Figura 3.

Asignaron las herramientas, equipo, mobiliario y espacio físico necesarios para ejecutar su puesto de trabajo.

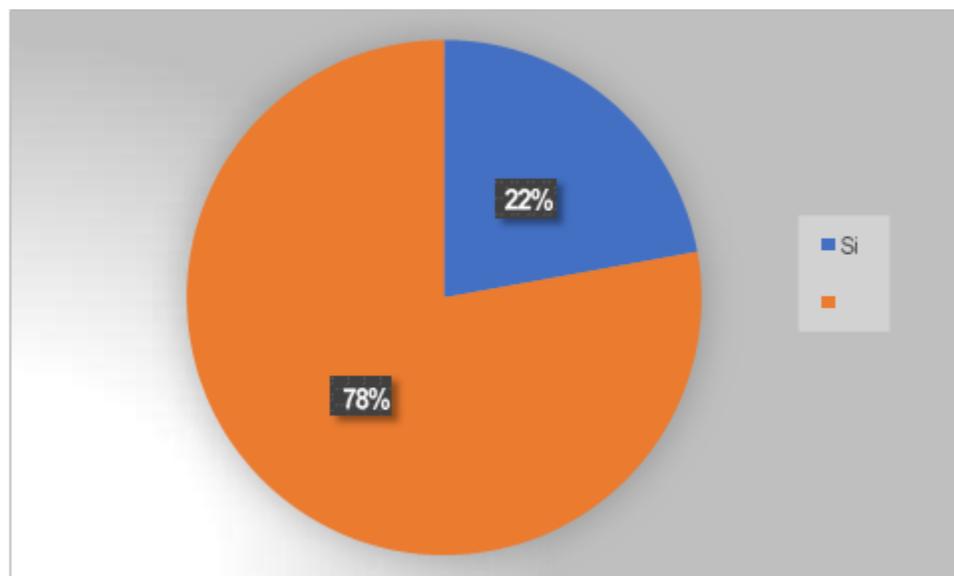


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

El departamento de pago a pensionados toma con alta prioridad al asignar el equipo, herramientas y demás instrumentos que se requieren en el puesto de trabajo, desde el ingreso a la institución, así lo evidencian los colaboradores del departamento al registrarse que sí se le asignó lo necesario al integrarse al departamento, con más del 70%.

Figura 4.

Explicación del organigrama del departamento

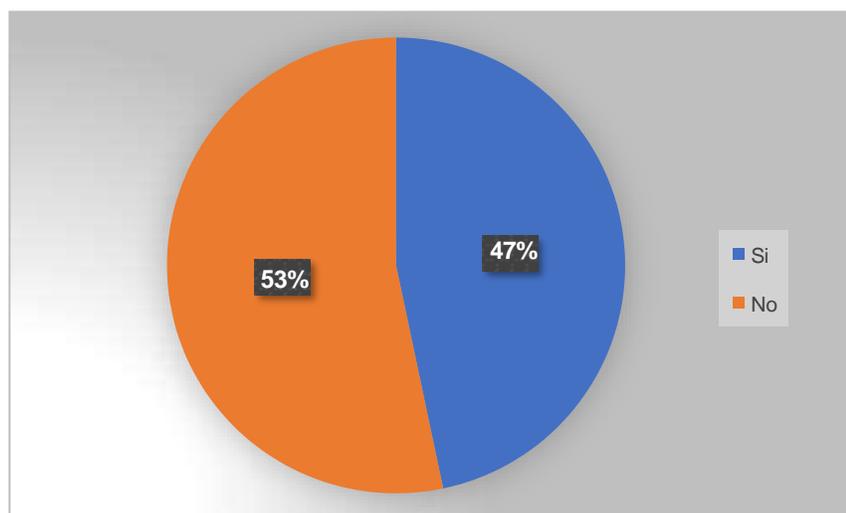


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Mediante la interrogante para conocer si la empresa presentó el organigrama del departamento al ingresar a la empresa, tan solo el 22% respondió que, si se le fue mostrado, pero esto no garantiza que fuese explicado. Sin embargo, más del 75% desconoce la estructura del departamento desde el inicio de la relación laboral.

Figura 5.

Identificación del puesto a reportar.

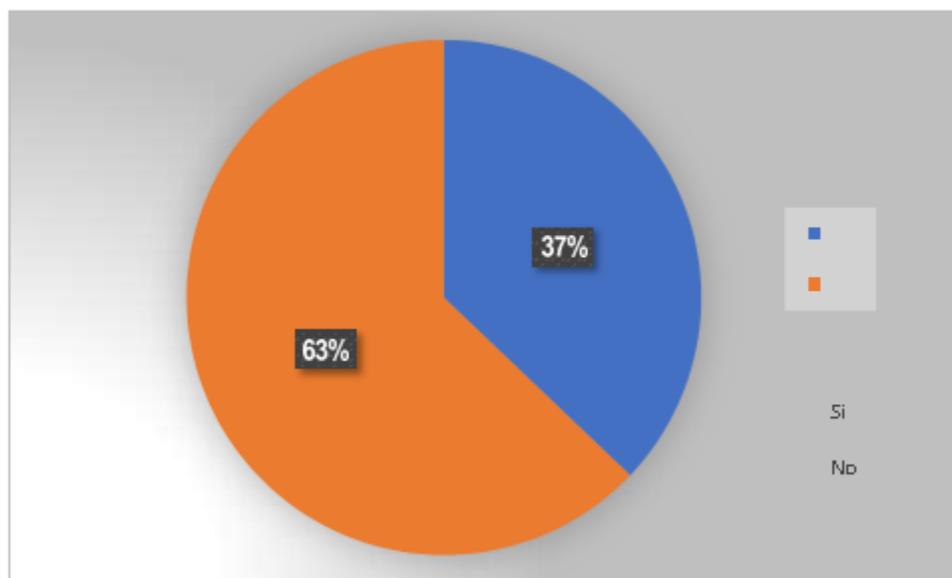


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Uno de los factores de mayor importancia para el colaborador y su integración con los procesos y actividades que se ejecutan en el puesto, es el conocer a que puesto de trabajo debe reporta y/o entrega información, y en el departamento de pago a pensionados se evidenció que, siendo este factor tan importante, el 53% de los encuestados indicaron que, no tienen identificado a qué puesto de trabajo deben rendir información.

Figura 6.

Socialización del reglamento interno de trabajo y los lineamientos.

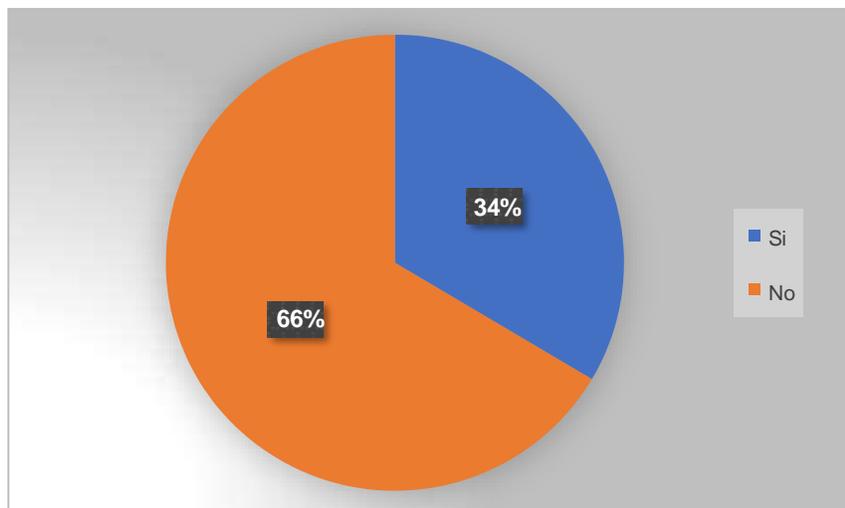


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

La mayor parte de los encuestados un 63%, ha comunicado que no se le informó y/o proporcionó tal información. Es decir, que el colaborador puede cometer alguna infracción y ser este disciplinado sin conocer lo permitido y no en el departamento.

Figura 7.

El objetivo y razón de ser de su puesto de trabajo.

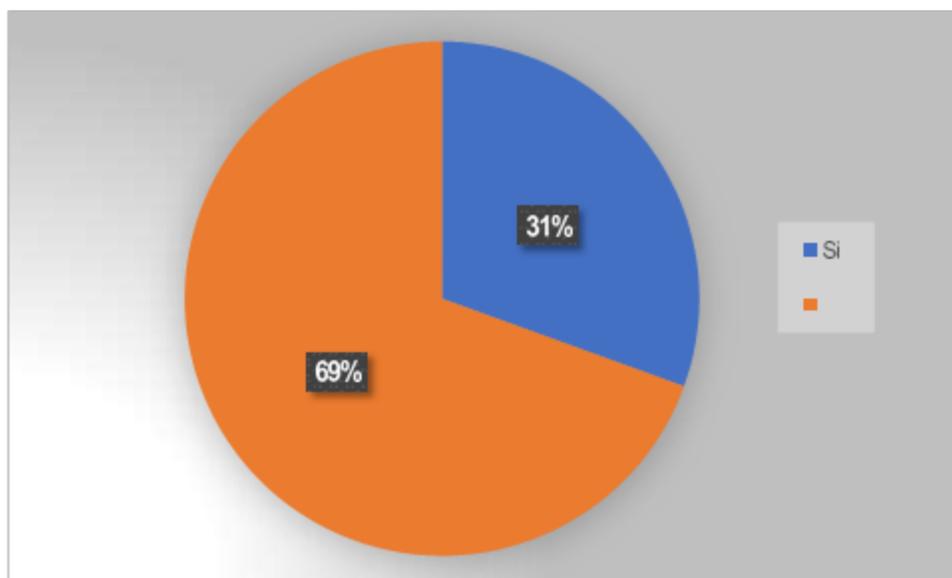


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Al incorporar algún nuevo colaborador al departamento de pago a pensionados, se evidencia que no se le explica a detalle la finalidad que tiene el puesto de trabajo y como este aporta al funcionamiento del departamento, puesto que, más del 60% de los encuestados, informaron que no se les informó al ingresar al equipo de trabajo.

Figura 8.

Explicación ya sea verbal o por escrito de los puestos de trabajo se debía relacionar.

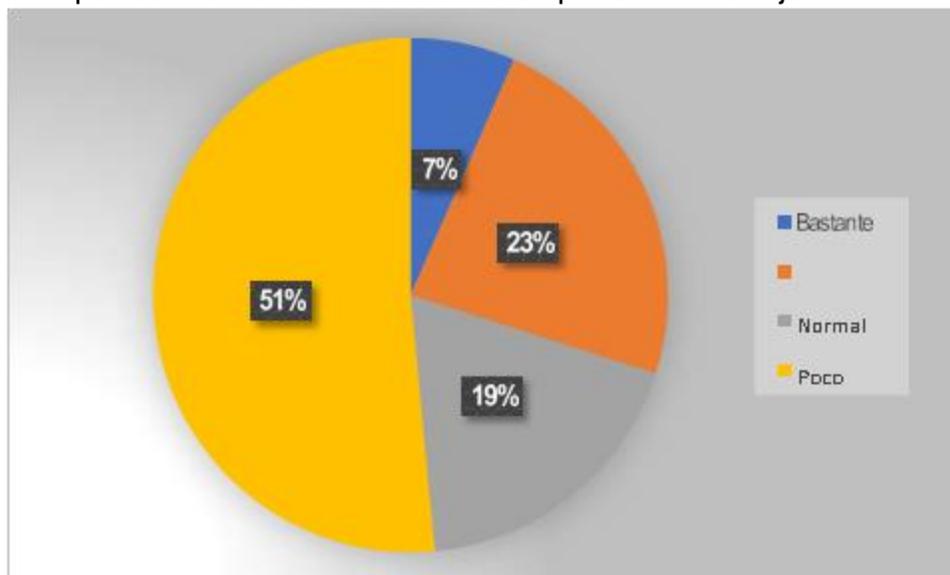


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Con un 69% de las respuestas registradas de los trabajadores del departamento de pago a pensionados se refleja que no se les informó acerca de la relación que tendrían con ciertos puestos de la institución, al desempeñar su puesto de trabajo y el porqué.

Figura 9.

Especificación por escrito de las funciones de su puesto de trabajo.

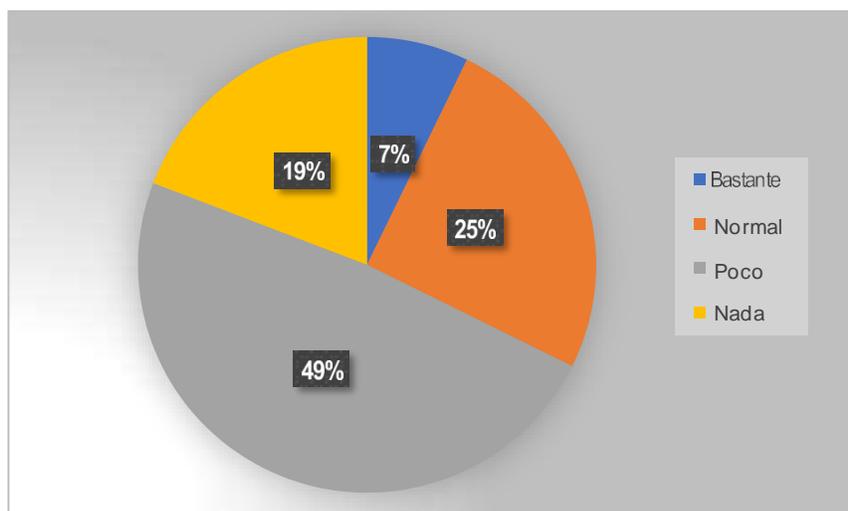


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Mediante la proyección gráfica se observa que con una representación del 51%, la mitad de los encuestados, no contaron el desglose de funciones y actividades que debían realizar en el puesto de trabajo de manera documentada. Y que tan solo al 7% se le proporcionó la información suficiente para conocer su puesto de trabajo.

Figura 10.

Especificación de manera verbal las funciones del puesto de trabajo.

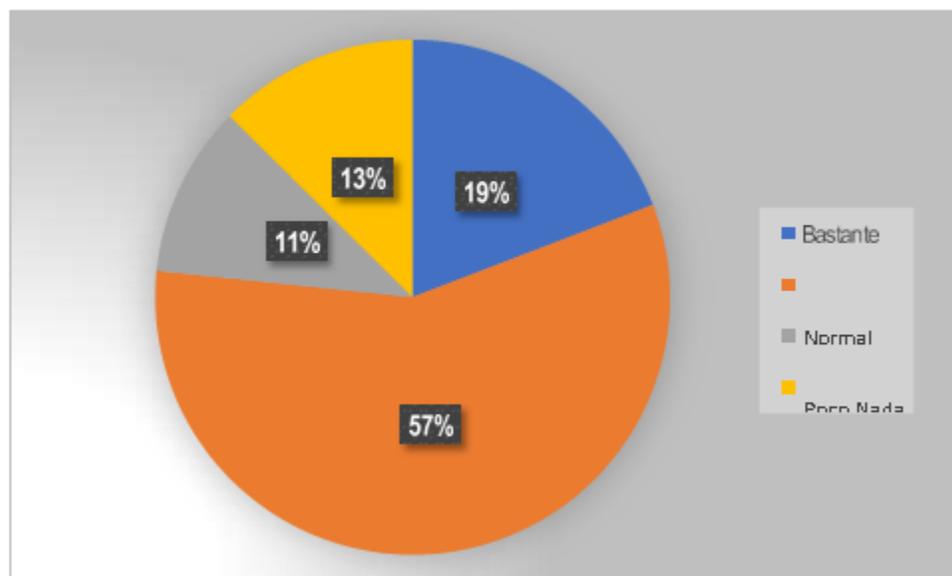


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

El 49% de los encuestados respondió que fue muy poca la información que se le comunicó, y tan solo el 7% de los 167 participantes indicó que se le proporcionó lo suficiente para conocer las actividades que se realizan en el puesto de trabajo.

Figura 11.

Requisitos intelectuales y físicos con los cuales debe contarse para ocupar su puesto de trabajo.

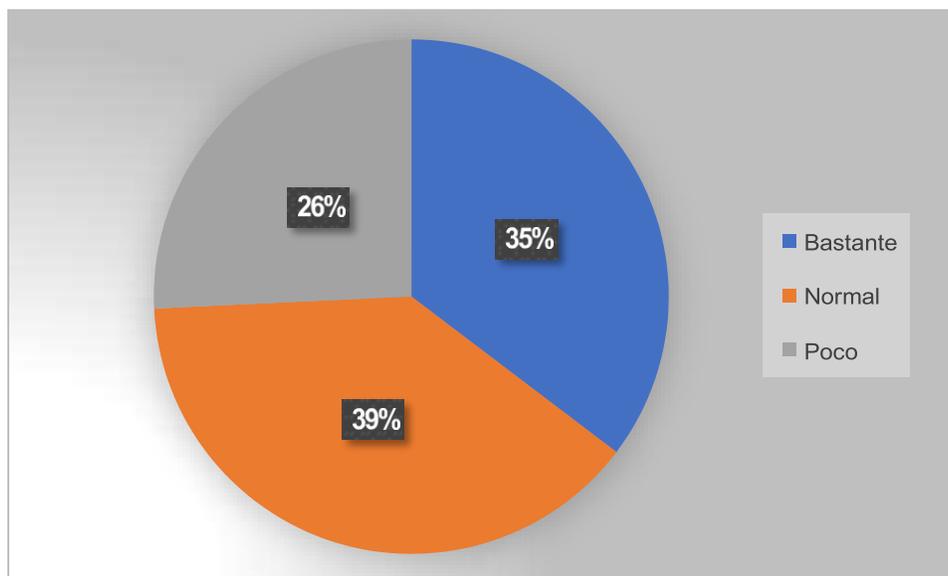


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Se observa que el 51% de las respuestas evidencia que la mayoría conocen de manera muy general las características especiales que debe cumplir la persona para ocupar el puesto de trabajo. Mientras que el 19% conocen gran parte de los requisitos que deben cumplir para ocupar el puesto de trabajo. Sin embargo, el 13% indica que desconoce el perfil que debe tenerse para ejecutar el puesto de trabajo y tan solo el 11% de los 167 encuestados indicaron que reconocen las generalidades con las que deben contar para desempeñar el puesto adecuadamente.

Figura 12.

Responsabilidades que posee su puesto de trabajo.

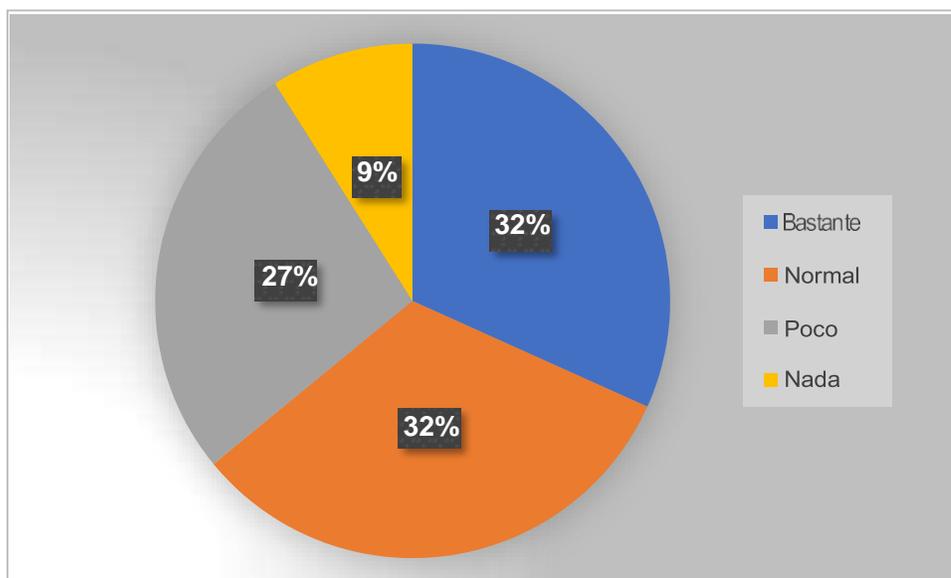


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Con relación al conocimiento que tiene la persona acerca de las responsabilidades que se tienen en el puesto de trabajo, para su correcta ejecución, del 100% de los encuestados, tan solo el 39% tiene claro la carga de responsabilidad que se maneja en el puesto de trabajo. Por otro lado, el 35% de los participantes han indicado que el impacto que tiene el puesto de trabajo para el área y departamento, así también el 26% conoce vagamente el aporte que hace el puesto de trabajo para el alcance de metas.

Figura 13.

Objetivos y metas definidas en el área de trabajo.

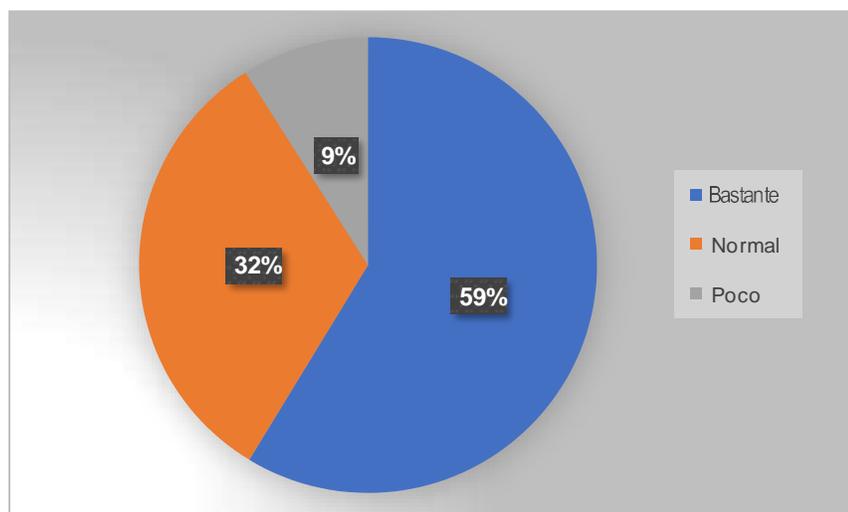


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Los colaboradores del departamento han indicado que, el área en la ejecuta su puesto de trabajo le ha comunicado claramente los objetivos y metas que deben cumplirse como equipo de trabajo, habiendo participado 32% de los encuestados. Así también, otro 32% de los encuestados conoce con mayor acierto lo que el departamento debe cumplir y por lo que debe rendir cuentas.

Figura 14.

Importante de contar con la descripción y detalle de las funciones que se efectúan en su trabajo.

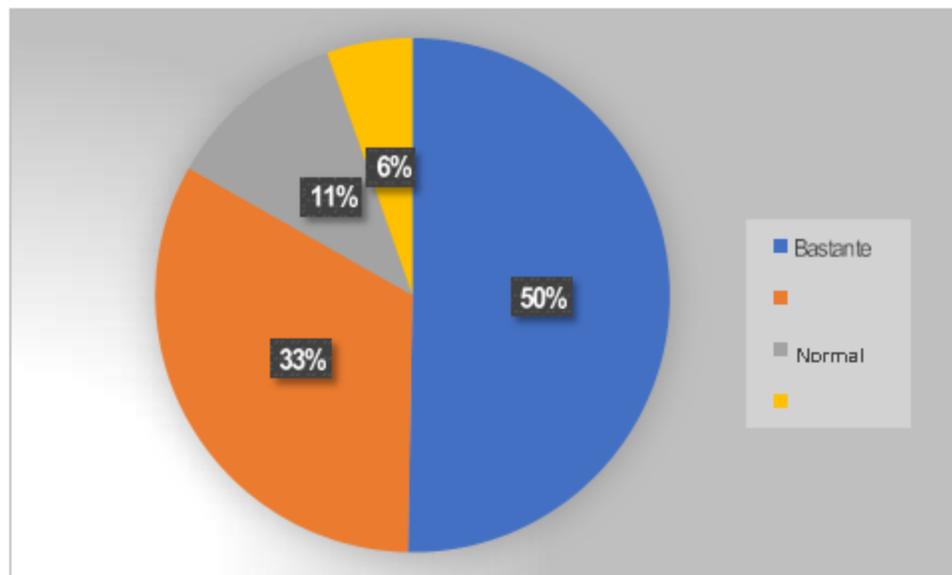


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Más del 59% de los participantes en la encuesta del departamento de pago a pensionados respondió, que conocer las funciones que se ejecutan en el puesto de trabajo son de vital importancia. Por lo que, es un elemento de mayor importancia para los responsables de la correcta ejecución del departamento.

Figura 15.

La poca información sobre su puesto de trabajo influye en su desempeño.

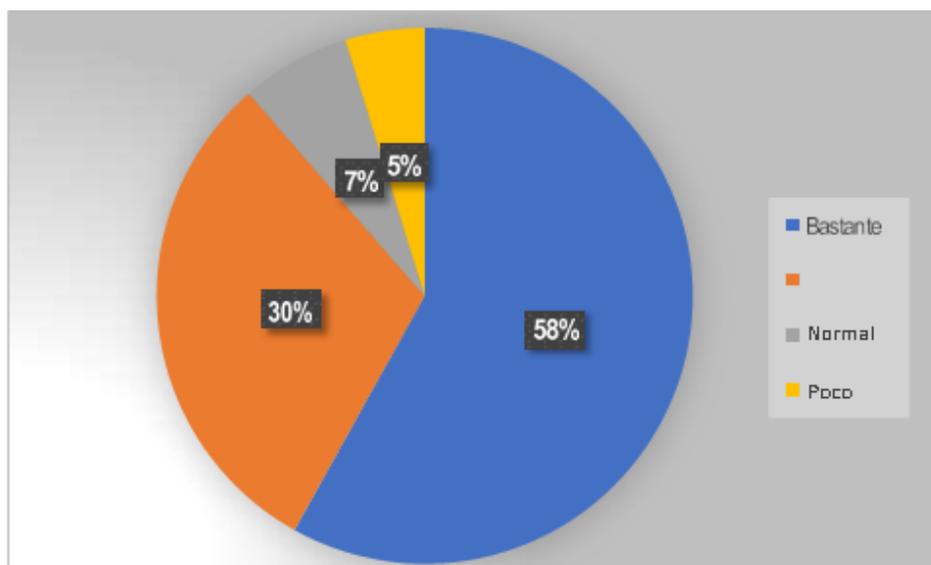


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Al consultar al colaborador si el poco conocimiento cuánto impacta en el rendimiento del puesto. El 50% de los participantes indicaron que es de suma importancia. Es decir que la mayor parte de los colaboradores del departamento concuerdan que es vital tener claro las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo y la finalidad de cada una.

Figura 16.

El bajo conocimiento de su puesto de trabajo a su rendimiento laboral.

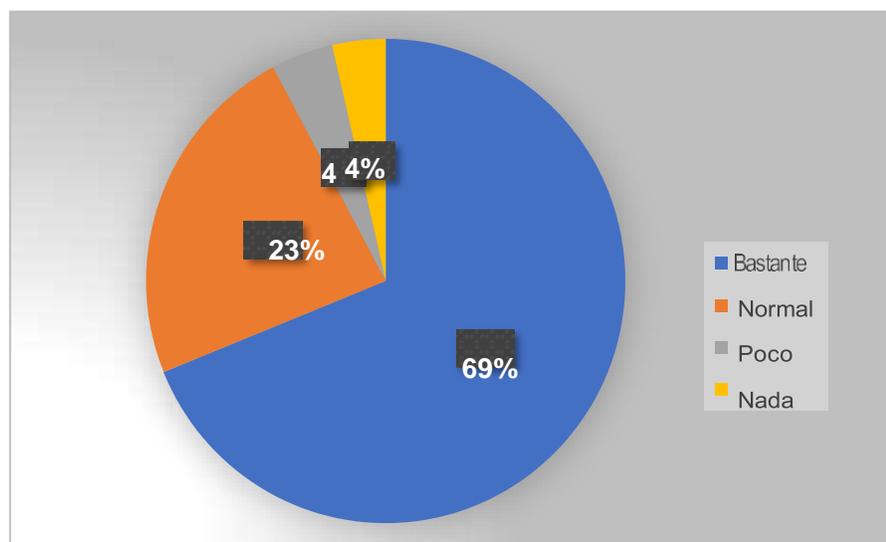


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Se evidencia que tanta solo el 5% ha considerado que su rendimiento laboral no se relaciona con lo que se conoce del puesto de trabajo, por lo contrario, entre las respuestas de los encuestados el 58% y el 30% consideran con alta relevancia la interrelación que se tiene el conocimiento del puesto con su rendimiento, Es decir, que para el alcance de metas y objetivos tanto individual como colectivamente, que el colaborador esté informado de su puesto de trabajo.

Figura 17.

La correcta distribución de funciones mejora el desempeño en el departamento.

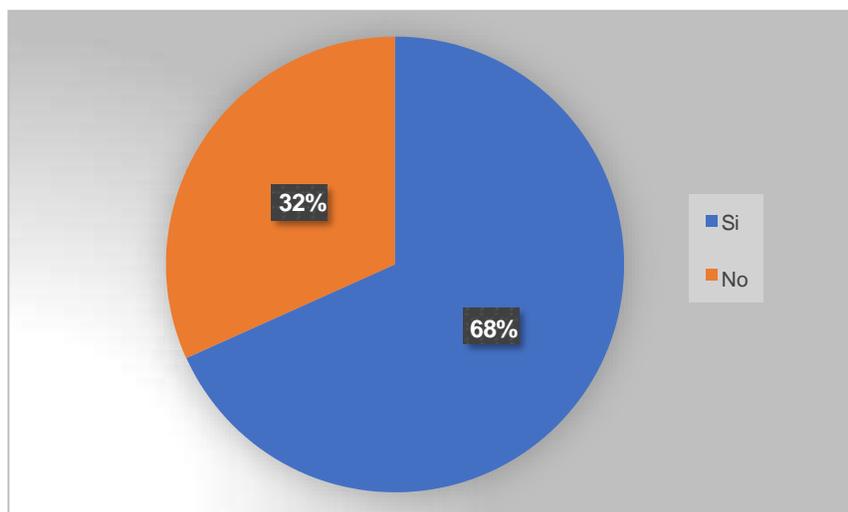


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

La mayor parte de los encuestados con un 69% sobresaltan que si tanto jefe inmediato como, el encargado de dirigir al departamento realiza una distribución de las funciones adecuadamente en cada puesto de trabajo, esto impactaría fuertemente y positivamente en el rendimiento como tal, de todo el departamento.

Figura 18.

Conocimiento del procedimiento de incorporación y/o inducción de personal.

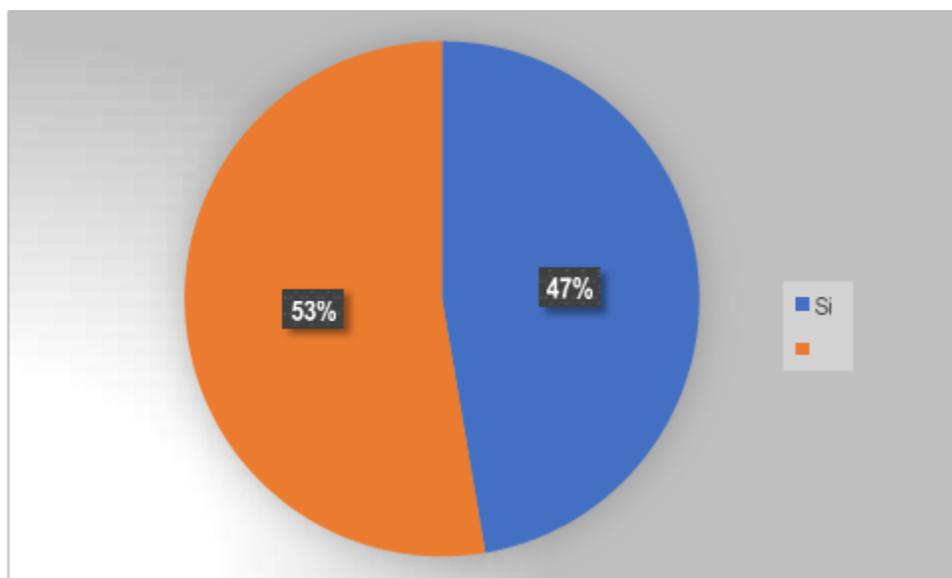


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

En su mayoría, los participantes han comentado con un 68% que si conocen que es un proceso de inducción y/o incorporación de personal. Lo que, con lleva a rectificar la importancia y enfoque conlleva el conocer la opinión de cada uno de los 167 colaboradores encuestados, con relación a cómo es el proceso que realiza la empresa para incorporar al nuevo talento humano de manera externa, a los colaboradores que son rotados entre las áreas que integran el departamento.

Figura 19.

Conocimiento de un descriptor de puesto.

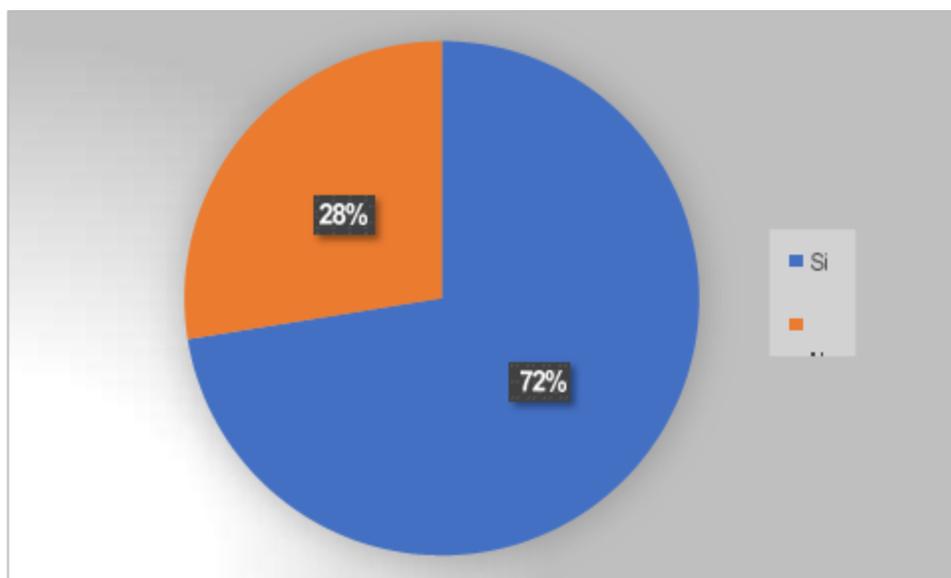


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Con un 53% los participantes reconocieron que no conocen que es un descriptor de puesto, por lo que desconocen la importancia de esta herramienta para su puesto de trabajo, y por ende para su área y departamento.

Figura 20.

Conocimiento de un perfil de puesto.

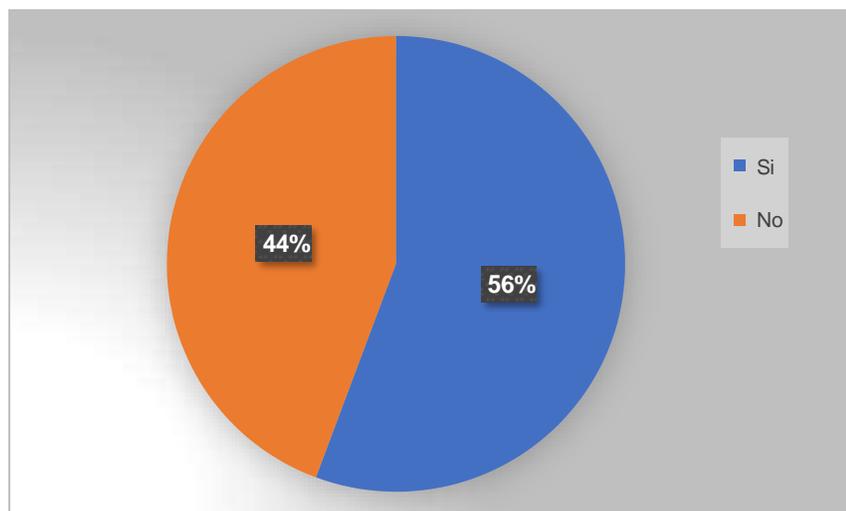


Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

La mayor cantidad de respuestas relacionadas a la interrogante en un 72% han comentado que, si conocen, que es un perfil de puestos, por lo que se identifica que la mayor cantidad de los colaboradores reconocen los requisitos que se necesitan para cubrir el puesto de trabajo, que se encuentran ocupan.

Figura 21.

Conocimiento qué es un manual de perfiles y descripción de puestos.



Nota: información obtenida de encuesta electrónica aplicada a una muestra de 167 colaboradores de la unidad de análisis, año 2021.

Se identifica que más del 50% de los participantes de la encuesta conocen que es un manual de perfiles y descriptores de puestos, pero la mayor parte de ellos determinan que el departamento de pago a pensionados carece de una manual e instructivo de los puestos que integran las áreas y departamento. Por lo que se puede determinar que poco se ha socializado el manual existente.

#### 4.1.4. Discusión de resultados

El proceso de inducción es un elemento esencial para la correcta integración del colaborador con la empresa, es así como lo indica Vecino. (2015). Por lo que, las empresas deben enfocar sus esfuerzos para lograr que sus colaboradores de nuevo ingreso se identifiquen con la cultura de su organización, y se comprometan desde un inicio con una ejecución de su puesto de trabajo responsable, para aportar al alcance de las estrategias organizacionales.

Con toda la información recolectada mediante la fase de campo del trabajo profesional de graduación, relacionada al proceso de inducción que realiza el departamento de pago

a pensionados para los integrantes de dicho departamento al momento de incorporarse al equipo de trabajo, se evidencia con claridad, las siguientes debilidades del proceso que se lleva a cabo.

Según las figuras desde la uno a la seis se identificó que la efectividad del proceso de inducción que se encuentra diseñado y ejecutado es inadecuado, puesto que el colaborador no se identifique con su puesto de trabajo y su área de trabajo, puesto que en la figura 1 se refleja que más del 69% de las respuestas evidencian que se ejecuta un proceso inapropiado, lo mismo se refleja con el resto de figuras que representan los resultados de manera negativa siendo estas más de un 65%, lo que con llevar a un impacto negativo en la ejecución del puesto de trabajo y para el departamento. Y tal como lo indica Armas, Y. Llanos, P. & Traverso, P. (2017) en su libro de administración de personal, el proceso de inducción correcto debe realizarse para identificar a los colaboradores con su puesto de trabajo, relacionarlos con los puestos de trabajo con los que participa activamente para ejecutar sus actividades. Si esto no se realiza de una manera adecuada se obtendrá un impacto negativo en los resultados de la ejecución del puesto de trabajo y para la organización en general.

Durante el desarrollo del proceso de inducción e incorporación del nuevo personal del departamento de pago a pensionados, se reconoce la falta de importancia que se considera para la presentación del nuevo colaborador con el equipo de trabajo y las áreas que lo integran, esto según la figura número dos en la cual más del 60% comunicó que no se le presente al equipo de trabajo, por parte del encargado de las gestiones humanas del departamento, como por el jefe inmediato, pues ellos ejecutan incorrectamente esta fase del proceso de inducción, lo que genera una débil identificación del colaborador con el equipo de trabajo.

Así también, se identificó la inexistencia de la explicación de la estructura organizacional del departamento, lo que dificulta el reconocimiento de los puestos de trabajo del departamento. Es así como lo justifican: Werther, W & Davis K. (2013) en su libro administración de personal, en el cual establecen que es indispensable que se le

presente al nuevo colaborador a los integrantes de la empresa para poder abocarse a ellos, cuando sea necesario.

Se evidencia el impacto negativo que se tiene al acercarse al colaborador con su puesto de trabajo, puesto que los participantes en su mayoría desconocen: a que puesto de trabajo deben reportarle, el objetivo y finalidad que tiene el puesto de trabajo, así como el desconocimiento de las actividades y funciones que se deben ejecutar en el puesto de trabajo, todo ello debido a la falta de la socialización del descriptor de puesto que ejecutarán. Esto fue posible identificarlo durante el proceso de entrevista que se realizó para analizar cada uno de los puestos de trabajo, así también por medio de la encuesta aplicada a la muestra de colaboradores del departamento de pago a pensionados, visualizando estas respuestas mediante las figuras: siete, ocho, nueve y diez. En las cuales más del 45% de los encuestados respondieron negativamente tanto a la socialización con el puesto de trabajo, desconocer la finalidad de este y las actividades que deben realizarse pues, cuando ingresaron a la empresa no se les presentó de manera verbal ni documentado cada una de ellas. Los mismos autores Werther, W & Davis K. (2013) comentan, que es de suma importancia repasar con el nuevo colaborador el perfil y descriptor de puesto, para que logre identificar la relevancia que tiene este tanto para la empresa como para el equipo de trabajo.

Otro factor sobresaliente fue que, cuando se les consultó a los colaboradores mediante la entrevista de análisis de puesto, si conocían los objetivos que se tenía en el mismo equipo de trabajo, ellos comentaron que fue poco lo que se les mencionó de los objetivos que se tienen a nivel área. Así también, los colaboradores encuestados han mencionado que conocen vagamente los objetivos del departamento y área de trabajo, puesto que en la figura número trece, el 32% indicó que no se le han compartido y mientras que otro grupo de respuestas con un 32% de las respuestas recolectadas, mencionaron un bajo conocimiento de este. Los autores Liliana Katiusc a Alvarado Banchon y Luiggi Guiseppi Genovezzi Tumbaco (2016) en su tesis enfocada a la creación de un manual organizacional, mencionan que el no tener bien definido los objetivos de las áreas afecta en gran medida la rentabilidad de la empresa, por lo que debe darse a conocer a los

colaboradores para su correcta adaptabilidad con el puesto, y ejecución de los procesos administrativos de la empresa.

Además, los colaboradores tienen claro el impacto negativo que tiene el desconocer su puesto de trabajo, esto mediante las interrogantes formuladas y presentadas por medio de las figuras 15 y 16, donde más del 50% de los participantes mencionaron que su rendimiento y desempeño es afectado en gran medida, estas respuestas fueron obtenidas mediante el cuestionario virtual suministrado a los 167 participantes. Es de suma importancia el acercamiento de la información relacionada al puesto, como lo son: las funciones, actividades, responsabilidades y objetivos que tiene cada puesto de trabajo del departamento. Para direccionar e incrementar positivamente la competitividad del departamento de pago a pensionados. Por tal razón, Armas (2017) indica en su libro, los temas puntuales y básicos que deben dársele a conocer al nuevo integrante de manera holística, es decir, desde los lineamientos y generalidades de la empresa hasta lo que debe realizarse en el puesto de trabajo.

Y por último y no menos importante, se denotó que al ingresar los colaboradores al departamento, no se coordina adecuadamente su ingreso, por lo que la asignación de responsabilidades y herramientas se realiza de manera deficiente, puesto que durante la entrevista de análisis de puesto, los colaboradores de nuevo ingreso mencionaron que llevan más de cuatro meses en el puesto de trabajo, y hasta el momento no se le ha asignado de manera directa y correcta el equipo tecnológico y mobiliario necesario. Al igual que con el proceso de evaluación y observación realizado en las áreas de trabajo se identificó dicha debilidad.

Por todo lo definido en los párrafos anteriores, se presenta como propuesta el diseño de un proceso de inducción y reinducción acorde para el personal administrativo de pago a pensionados, basado en los perfiles y descriptores de puesto, el cual tiene como finalidad, desglosar los pasos específicos que deben realizarse para integrar al nuevo miembro del equipo de trabajo de manera amena y adecuada, para que este pueda desarrollar su sentido de pertenencia con la empresa, para enfocarse con el objetivo y funcionalidad

que tiene el puesto de trabajo, para el alcance de metas. Siguiendo la estructura que proponen los diferentes autores, se integra con un diseño de incorporación de personal mediante un modelo tradicional holístico, como lo indica Vecinos (2015) en su artículo denominado proceso de inducción y reinducción, así como los autores Werther, W & Davis K. (2013), se inicia desde la programación correcta para definir la fecha específica de ingreso del colaborador, durante su primer día como elemento de nuevo ingreso, se le debe de dar la generalidad de la empresa.

Es decir, la filosofía de la empresa y su razón de ser, así también, es indispensable de parte de recursos humanos, realizan la presentación de nuevo integrante con todo el personal de la empresa. Y, por último, pero no menos importante, explicar con claridad las actividades que se realizar en el puesto, lo que la empresa espera de este y la socialización de la persona a todo el personal.

## CONCLUSIONES

Se identificó que en el departamento de pago a pensionados no se cuenta con un proceso de inducción y reinducción efectivo, para el personal de nuevo ingreso o el promovido de puesto o área de trabajo. Lo que dificulta la integración adecuada del colaborador con el departamento, su equipo de trabajo y el mismo puesto de trabajo.

Se evidencia, que la mayoría de los colaboradores no conocen el puesto de trabajo al que reportan, esto se debe a la falta de un proceso de inducción y a la falta de ejecución de la fase de presentación al departamento y equipo de trabajo. Esto se reflejó en las entrevistas realizadas a los colaboradores, la mayoría de las personas no sabían cuando se les consultó.

Se concluye, que el desconocimiento de las funciones, actividades y responsabilidades del puesto afecta el desempeño y reconocimiento de los colaboradores por su labor. Esto se determina a través de la encuesta aplicada, la mayoría de las respuestas que brindaron los participantes (58% en total) son que, si se les diera un acercamiento hacia las actividades, funciones y responsabilidades, se les prepararían para enfrentar las circunstancias y problemas que se generan en el puesto.

Al realizar el análisis de los puestos del departamento de pago a pensionados mediante la técnica de la entrevista directa, se identificó que, las funciones, actividades, procesos y responsabilidades que tienen los colaboradores en la actualidad, han variado significativamente. Lo que conlleva a generar dificultad para indicarle al nuevo colaborador las actividades y responsabilidades que tiene el puesto a cargo.

Y, por último, tanto la propuesta diseñada del proceso de inducción y reducción de personal basado en un modelo tradicional, como el manual de perfiles y descriptores de puestos, fueron verificados y validados por el jefe del departamento de pago a pensionados en conjunto con el responsable de la gestión humana del departamento.

## RECOMENDACIONES

Al realizar el análisis y discusión de información obtenida por medio el diagnóstico realizado al departamento de pago de pensionados, se evidencian distintos factores que impactan negativamente al departamento, por lo que, se recomienda las siguientes medidas correctivas a la unidad de análisis.

Se le sugiere a la institución implementación del proceso de inducción propuesto para la correcta integración del nuevo colaborador con el departamento. Con el fin de generar en el colaborador el sentido de pertenencia e integración con el equipo de trabajo. Así como, con el puesto de trabajo. Para lograr el alcance de metas y objetivos establecidos en el puesto.

Se le recomienda al departamento socializar el manual de perfiles y descriptores de puestos, a cada uno de sus colaboradores, por medio de un proceso de reinducción para su personal, con el fin de identificar las actividades, funciones, responsabilidades y el objetivo específico que tiene el puesto de trabajo. Y el cual, aporta al alcance de metas del área y, por ende, al departamento.

Se sugiere que la institución realice el análisis de los diferentes puesto que integran la estructura organizacional del departamento de pago a pensionados, con una periodicidad de dos años o cuando las actividades en los puestos hayan variado significativamente, con el fin de mantener los perfiles y descriptores de puestos actualizados. Para una mejor gestión en todos los procesos y subsistemas de recursos humanos.

Y, por último, se recomienda a los diferentes profesionales de la gestión humana, continuar sumando aportes y estudios académicos que profundicen y propongan mejoras para la integración apropiada del colaborador con la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal*. Red Tercer Milenio
- Antezana, P. Y Linkimer, M. (2015). *El proceso de reclutamiento, selección e inducción*. Asociación empresarial del desarrollo.
- Armijos, B. Bermúdez, A. & Mora, M. (2019) *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. Revista Cielo.
- Armas, Y. Llanos, P. & Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y sus nuevos escenarios*. Universidad Ecotec
- Castaño, R. (2015). *Análisis y descripción del puesto de trabajo*. La Gestión integral de Recursos Humanos. Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano en la Organización*. Mc Graw Hill.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e integración*. El manual moderno, S. A.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Granica.
- Nieto, L. (2017). *Diagnóstico integral de las condiciones del trabajo y salud*. Buenas semillas.
- Nievecela, F., & Sánchez, X. (2021). *Diseño de modelo de compensaciones y política salarial para una empresa Aseguradora*. Ecuador: (Master's thesis, Universidad del Azuay).
- Murillo, B. (2000). *Análisis de los puestos de trabajo*. Análisis Ocupacional y Funcional de Trabajo. IBERFORP.
- Torres, J. Y Jaramillo, O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo. Herramienta para la Gestión del Talento Humano*. Universidad del Norte.
- Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos, su proceso organizacional*, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Wayne. R. (2010). *Administración de empresas*. Person Education.

Werther, W. & Davis, K. (2013). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las empresas*. Mc Graw Hill.

## EGRAFIA

- Alvarado, L. & Genovezzi, L. (2016). *Creación de un manual organizacional para la compañía pacific Cooling Services, S. A.* Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16867/1/TESIS%20MANUAL%20ORGANIZACIONAL%20PACCOOLSE.pdf>
- Cornejo, D. (2017). *Bases para el diseño de un programa de inducción para el nuevo ministerio de la mujer y la equidad de género.* Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145515/Cornejo%2520Kunz%2520Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejia, C. (2016). *Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios ropsohn para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016.* Universidad Libre.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10947/ANTEPROYECTO%2003-10-2017%20INDUCCION%20Y%20%20CAPACITACION%20%20%20REVISADO%20POR%20PROFESOR.pdf?sequence=1%20tesis%20inducci%C3%B3n%20de%20personal%20post%20grado>
- Quispe, F. (2017). *Integración del personal y calidad de servicio.* Universidad de Cesar Vallejo. [http://Quispe\\_TFR%20\(1\).pdf](http://Quispe_TFR%20(1).pdf)
- Ruiz A, Irene, Muñoz, M, & Jiménez, M. (1999). *La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega.* Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social, Revista Cielo.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000200004&lng=en&tlng=es).

Sánchez, N. (2016). *Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso*.

Universidad de Carabobo.

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4331/nsanchez.pdf?sequence=1>

Vecino, José. (2015). *Re-inducción de personal, herramienta para la retención del talento*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/re-induccion-de-personal-herramienta-para-la-retencion-del-talento/>




Funciones específicas del puesto: (describa las funciones en orden de importancia del puesto; mínimo tres, además debe agregar la frecuencia con la que se realiza: diario, dos o tres veces por semana, semanal, mensual, trimestral, anual, etc. Y su entregable, es decir el informe, documento o producto final de la función).

2. ¿Cuáles considera que son las funciones principales que tiene su puesto de trabajo según las indicadas anteriormente?

No.		Frecuencia	Entregable

Función principal u objetivo del puesto: La finalidad que tiene el puesto de trabajo.

3. ¿Cuál considera que es la finalidad que tiene el puesto de trabajo?

--

### Sección III. Relaciones interpersonales

Puestos de trabajo con los que se relaciona dentro del organización de manera Internas

4. ¿Cuáles son los puestos de trabajo con los que se relaciona y por qué?

Puesto	Propósito

Empresas e instituciones con las que se relaciona.

5. ¿Cuáles son las empresas o instituciones con las que se relaciona y por qué?

Nombre	Propósito

### Sección IV. Responsable del puesto

Detalle de las herramientas, equipo, documentación, y mobiliario que se tiene a cargo.

	Descripción	Directa	Compartido
6. ¿Cómo es el físico en el que trabaja?			
7. ¿Qué tipo de mobiliario tiene para desempeñar su puesto?			
8. ¿Cuál es el equipo de cómputo que tiene a cargo?			
9. ¿Qué accesos informáticos tiene y debe utilizar para ejecutar las actividades de su puesto de trabajo?			
10. ¿Qué tipo de valores monetarios maneja usted y que monto?			
11. ¿Qué documentación confidencial maneja su puesto de trabajo?			

### Sección V. Perfil del puesto

Información relacionada con los requisitos del puesto de trabajo.

12. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_
13. ¿cuáles es su estado Civil? \_\_\_\_\_
14. ¿Cuál es su nivel académico escolaridad? \_\_\_\_\_
15. ¿Cuánto tiempo tiene de ejecutar el puesto de trabajo? \_\_\_\_\_
16. ¿Cuáles considera que son los conocimientos \_\_\_\_\_

específicos que deben tenerse para ejecutar el puesto?

17. ¿Qué programas de computación utiliza para ejecutar el puesto de trabajo?

18. ¿Cuál es el horario laboral que tiene?

19. ¿Qué idioma extranjero es necesario para ejecutar el puesto de trabajo?

Idioma: Define el grado de conocimientos en idiomas extranjeros.

N/A= no aplica.

Idioma	Escritura (%)	Lectura (%)	Conversación (%)

*Observaciones*

*adicionales:*

*Elaborado por:*

*Fecha de*

*elaboración*

¡¡Su opinión y colaboración es importante para nosotros, agradecemos por su apoyo!!

Fuente: guía de entrevista, para el análisis de los puestos de trabajo, año 2021.

## 2. Guía de observación

	<b>GUIA DE OBSERVACION PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA AL PUESTO DE TRABAJO</b>
---	--

**Objetivo:** Realizar la observación de las herramientas, equipo, mobiliario, así como el entorno que se tiene para el puesto de trabajo, para así detallar lo necesarios en el perfil del puesto de trabajo.

**Instrucciones:** este instrumento se encuentra seccionado en cuatro partes, en las cuales el observador deberá marcar la casilla que se ajuste al puesto de trabajo evaluado.

### Datos generales:

Nombre del puesto: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_  
 Área / Sección: \_\_\_\_\_

### Sección I Mobiliario

Marque con una "x" la respuesta que se ajuste según al puesto evaluado.

Descripción	Cuenta		Tipo			Otro especifique
	Si	No	Pequeño	Mediano	Grande	
Oficina						
Escritorio						
Archivero						
Silla						

### Sección II Equipo de cómputo

Marque con una "x" la respuesta que se ajuste según al puesto evaluado.

Descripción	Cuenta		Tipo		Otro especifique
	Si	No	Escritorio	Portátil	
Computadora					
Impresora			Responsabilidad		
			Compartida	Directa	
Teléfono de oficina					
Escáner					

### Sección III entorno y ambiente

Marque con una "x" la respuesta que se ajuste según al puesto evaluado.

Descripción	Cuenta		Tipo		Otro especifique
	Si	No	Artificial	Natural	
Iluminación					
Ventilación					

### Sección IV. Esfuerzo y riesgo

Marque con una "x" la respuesta que se ajuste según el puesto evaluado.

Descripción	Mental	Descripción	Físico	Descripción	Riesgos
Mínima atención mental y/o visual, como trabajos de rutina que requieren poco esfuerzo para recordar instrucciones o aplicar conocimientos. Trabajos como de velador, aseo, etc.		Trabajo que requiere esfuerzo físico pequeño		El cargo no está expuesto a riesgos laborales.	
Atención mental intensa por periodos cortos de tiempo, trabajos que requieren bastante concentración mental por ser variados, por necesitar vigilancia constante, o por la urgencia de llevarse a cabo. Revisión de documentos,		Trabajo ordinario con materiales ligeros, ocasionalmente con materiales de peso promedio. Operación de máquinas herramientas cuando el tiempo maquina es mayor que el tiempo de manejo.		. El cargo está expuesto a riesgos laborales de menor importancia como cortaduras leves, enfermedades como gripes a causa del polvo, enfermedades de la vista a causa del arco eléctrico	

trabajos de supervisión, trabajos en la cortadora, dobladora, etc.				producido por la suelda etc. que son fácilmente evitables.	
Atención mental intensa por periodos largos de tiempo, trabajos que requieren largos periodos de Concentración mental intensa para evitar errores o falta de coordinación.		Esfuerzo físico sostenido, Requiriendo continuidad en el esfuerzo, trabajo con Materiales ligeros o de peso promedio. Normalmente trabajo en ciclos cortos que requieren Actividad continua, la operación de Máquinas cuando el tiempo de manejo es equivalente al tiempo total de la máquina.		El cargo está expuesto a Riesgos laborales de consideración por ejemplo quemaduras, dolores de espalda y columna, fracturas por la caída de Objetos pesados, etc.	

Fuente: guía de observación, para la evaluación de las áreas de trabajo, año 2021.

### 3. Cuestionario

	<p><b>CUESTIONARIO</b>  <b>PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>  <b>RELACIONADA AL PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN DE</b>  <b>PERSONAL</b></p>
---	---

**Objetivo:** evaluar la situación que viven los colaboradores del departamento de pago a pensionados, con relación a la forma como se desarrolla el proceso de incorporación de personal en el departamento.

**Nombre del puesto:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Área / Sección:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas con las cuales deberá seleccionar la respuesta que a su criterio crea conveniente. Por favor, responde todas las preguntas. Cabe recalcar que la información que se maneja en el presente cuestionario se utilizará de manera confidencial.

1. ¿Se le brindó una inducción adecuada a su puesto de trabajo, al momento de incorporarse a su área y al departamento? Si ( ) No ( )
2. ¿Cuándo inicio la relación laboral con la empresa, se le dio un recorrido en las instalaciones para presentarlo a todo el personal que integra su departamento y área de trabajo? Si ( ) No ( )
3. ¿Al ingresar a la empresa le asignaron las herramientas, equipo, mobiliario y espacio físico que necesitaba para ejecutar su puesto de trabajo? Si ( ) No ( )
4. ¿Cuándo ingresó a la empresa se le mostró y explicó el organigrama del departamento? Si ( ) No ( )
5. ¿Conoce el nombre del puesto al cual usted reporta sus actividades? Si ( ) No ( )

6. ¿Le explicaron el reglamento interno de trabajo y los lineamientos de la empresa y del departamento en los primeros días de trabajo en la empresa? Si ( ) No ( )
7. ¿En algún momento de su incorporación a la empresa se le indicó, cuál es el objetivo y razón de ser de su puesto de trabajo? Si ( ) No ( )
8. ¿Cuándo ingresó a la empresa se le indicó con exactitud ya sea verbal o por escrito con que puestos de trabajo se debía relacionar y por qué? Si ( ) No ( )
9. ¿Se le especificó por escrito cuáles eran las funciones de su puesto de trabajo?  
Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )
10. ¿La empresa le especificó de manera verbal cuáles son las funciones de su puesto de trabajo? Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )
11. ¿Conoce cuáles son los requisitos intelectuales y físicos con los cuales debe contarse para ocupar su puesto de trabajo? Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )
12. ¿Sabe cuáles son las responsabilidades que posee su puesto de trabajo?  
Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )
13. ¿Existen objetivos y metas definidas en su área de trabajo? Si ( ) No ( )
14. ¿Considera que es importante contar con la descripción y detalle de las funciones que se efectúan en su trabajo? Si ( ) No ( )
15. ¿Cree que la poca información sobre su puesto de trabajo influye en su desempeño?  
Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )
16. ¿Cuánto considera que afecta el bajo conocimiento de su trabajo a su rendimiento laboral? Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )

17. ¿Cuánto considera usted que al realizar una buena distribución de funciones mejora el desempeño en el departamento?

Nada ( ) muy poco ( ) Normal ( ) bastante ( )

18. ¿Conoce usted que es el procedimiento de incorporación y/o inducción de personal? Si ( ) No ( )

19. ¿Sabe que es un descriptor de puesto? Si ( ) No ( )

20. ¿Conoce qué es un perfil de puesto? Si ( ) No ( )

21. ¿Tiene conocimiento qué es un manual de perfiles y descripción de puestos? Si ( ) No ( )

¡¡Su opinión y colaboración es importante para nosotros, agradecemos su apoyo!!

Fuente: cuestionario para el diagnóstico del proceso de inducción, año 2021.

2021

# PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

DEPARTAMENTO DE PAGO A PENSIONADOS  
LICENCIADA BLANCA MONTERROSO

GUATEMALA, JULIO DEL 2021

Departamento de Pago a Pensionados	<b>PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Código: RH-PS-DPP-001</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Página de: 1</b>

## CONTENIDO

No.	Contenido .....	Pág.
1.	Objetivo.....	1
2.	Alcance .....	1
3.	Normas y Políticas .....	1
4.	Definiciones .....	1
5.	Responsables .....	2
6.	Flujograma.....	3
7.	Procedimiento de inducción.....	5
8.	Control crítico del procedimiento.....	6
9.	Riesgos.....	9
10.	Recursos mínimos .....	9
11.	Control de cambios .....	9
12.	Anexos.....	10

Departamento de Pago a Pensionados	<b>PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>Código: RH-PS-DPP-001</b>
			<b>Revisión: 1</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Página de: 2</b>

## 1. OBJETIVO

Definir el proceso apropiado para realizar la correcta incorporación del nuevo colaborador al equipo de trabajo, tanto al Departamento de pago a pensionados, como a cada una de sus áreas. Con base a los perfiles y descriptores de puestos, los cuales detallan las actividades, responsabilidad y requisitos que se requieren conocer. Así como, las normativas, acuerdos y lineamientos legales bases de la institución, a fin de familiarizar al colaborador con su el equipo de trabajo y con el puesto de trabajo que ejecutarán.

## 2. ALCANCE

Este documento será aplicado para todo el personal del Departamento de pago a pensionados, tanto de los actuales colaboradores, así como de sus futuros miembros que se incorporarán a la empresa.

## 3. NORMAS Y POLÍTICAS

Este documento debe ser aplicado por el departamento de recursos humanos, para el colaborador de nuevo ingreso.

Todo personal de nuevo ingreso debe haber pasado y aprobado el proceso de reclutamiento y selección adecuadamente, con el fin de garantizar la selección del candidato idóneo al puesto para el puesto de trabajo.

El incumplimiento de este documento será regulado por un proceso disciplinario, al identificarse de la falta cometida por la o las personas.

El responsable de recursos humanos debe velar por que se lleve a cabo el proceso de reinducción de personal, al integrarse un colaborador de otra área de trabajo.

El jefe inmediato deberá asignar a la persona adecuada para realizar la reinducción de personal, al nuevo colaborador del área, con el fin de conocer las actividades puntuales que se llevarán a cabo.

## 4. DEFINICIONES

- Reclutamiento: acción específica para realizar la convocatoria a la aplicación de una plaza vacante.
- Selección: realizar las diferentes actividades de selección y evaluación a los candidatos que aplican a las plazas vacantes, a fin de elegir al candidato idóneo para el puesto de trabajo.
- Contratación: actividad de cierre de la selección de personal, por medio de la presentación de confirmación de una oferta laboral.

- Incorporación: actividad específica que debe realizar una persona para integrar al nuevo colaborador de manera oportuna.
- Inducción: sucesión de acciones a realizar para familiarizar al candidato con: la empresa, equipo de trabajo y su puesto de trabajo.
- Reinducción: realizar la socialización oportuna de las acciones y actualizaciones realizadas en los procesos de la empresa.
- Período de prueba: lapso de tiempo que debe superar una persona para ser confirmada al puesto de trabajo.

## 5. RESPONSABLES

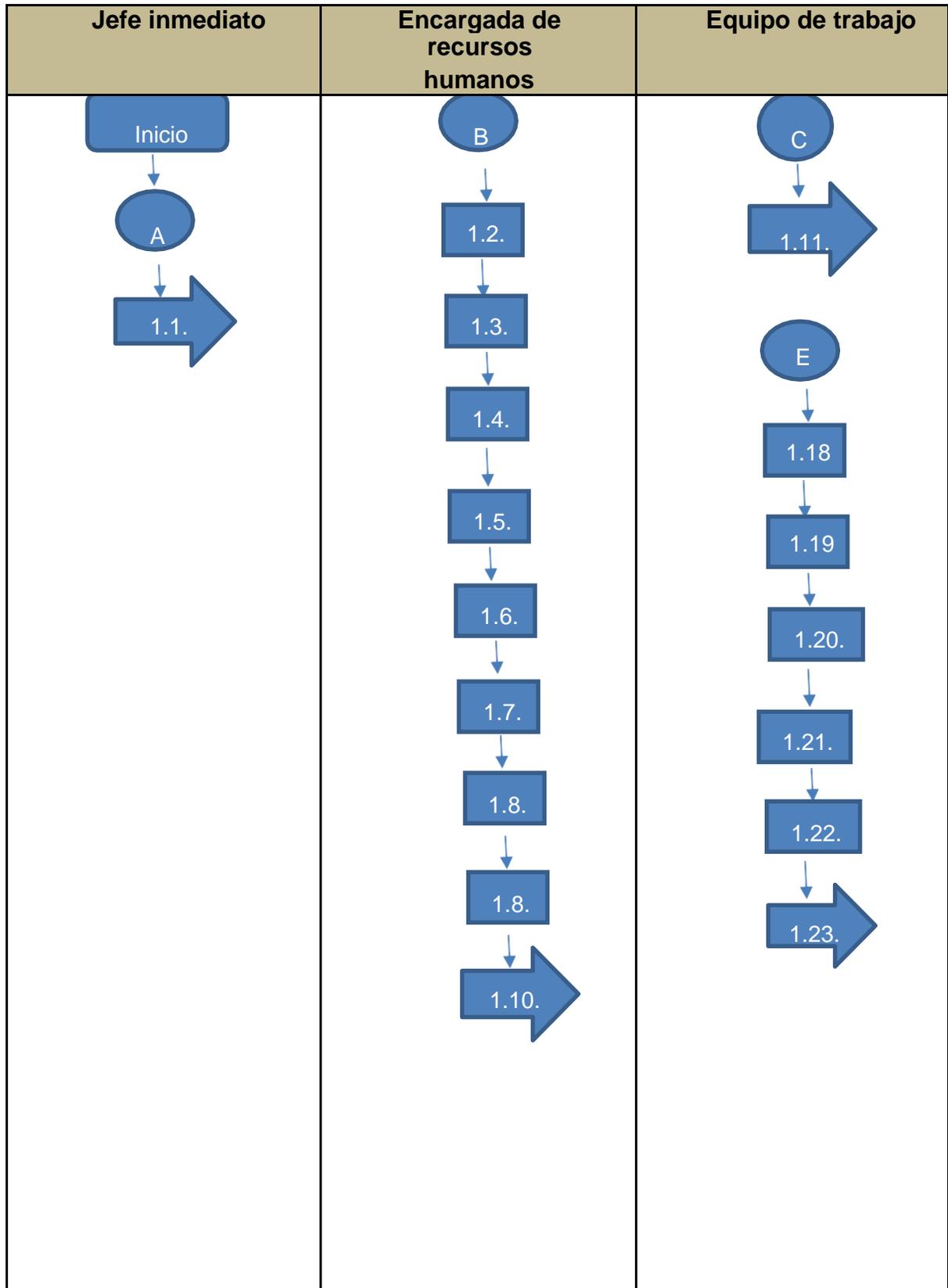
<b>1.1. JEFE INMEDIATO</b>		Ejecutar y validar que se realice la inducción del nuevo colaborador al equipo y puesto de trabajo.
<b>1.2. RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>DE</b>	Ejecutar el proceso de familiarización de personal con la empresa y sus generalidades.
<b>1.3. JEFE DEPARTAMENTO</b>	<b>DE</b>	Supervisar la correcta integración e identificación del colaborador con la empresa.

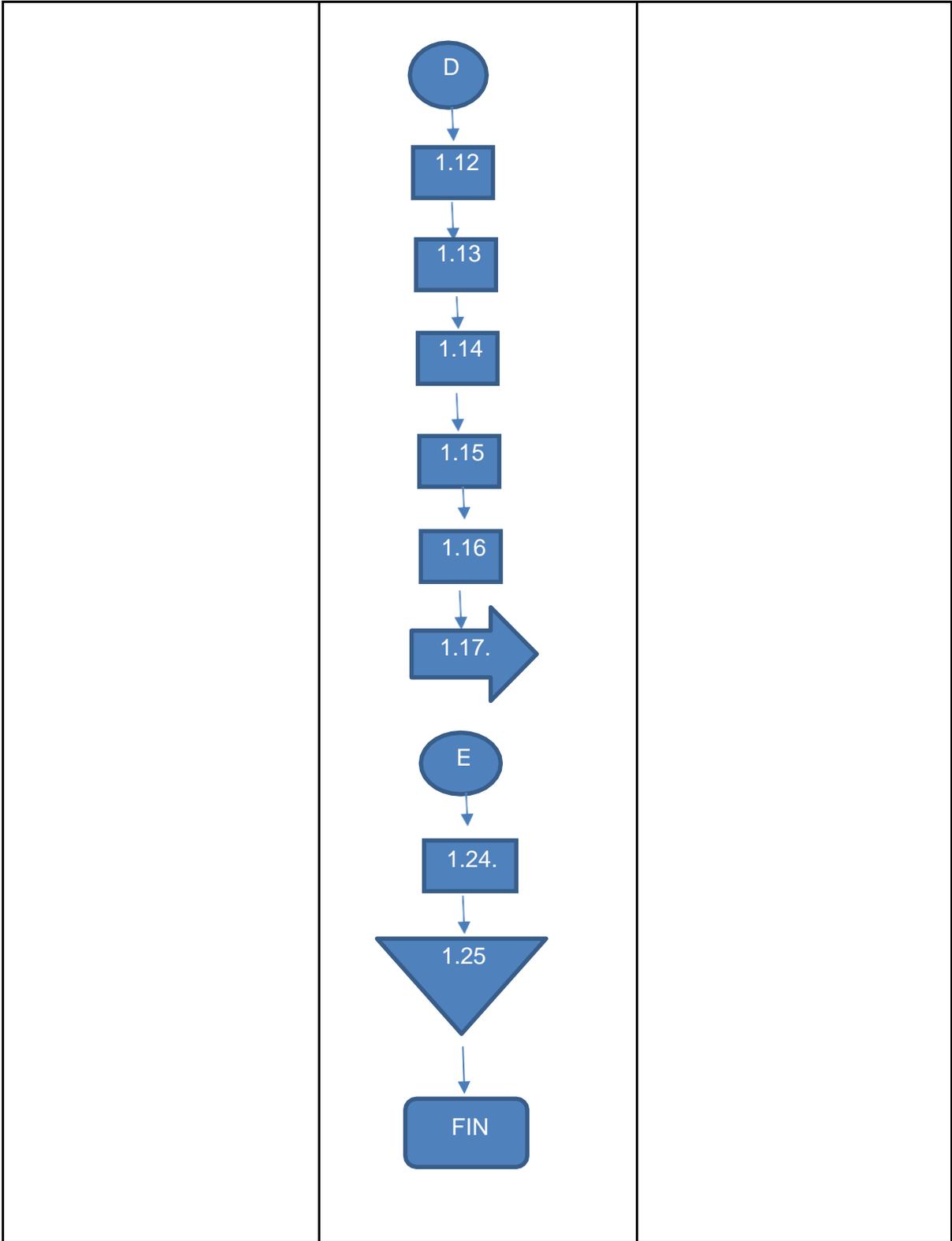
<b>Departamento de Pago a Pensionados</b>	<b>PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Código: RH-PS-DPP-001</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Página de: 3</b>

**FLUJOGRAMA  
PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN**

Departamento de Pago a Pensionados	PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL	Código: RH-PS-DPP-001
	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Revisión: 1
		Página de: 4

## 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Departamento de Pago a Pensionados	<b>PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Código: RH-PS-DPP-001</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Página de: 6</b>

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se detalla el proceso específico para llevar a cabo la integración del nuevo colaborador con su puesto de trabajo, equipo y con la empresa. Según el modelo propuesto por Armas, Y. Llanos, P. & Traverso, P. (2017).

<b>FASES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1. CONFIRMACIÓN DEL CANDIDATO AL PUESTO DE TRABAJO.</b>	1.1. Trasladar el expediente del candidato seleccionado para incorporarse a la empresa, según el cumplimiento y ajuste de la persona para el puesto, con base al perfil y descriptor de puesto.	Jefe inmediato
	1.2. Notificar por medio de una llamada para la confirmación de la persona, para integrarse a la empresa y su equipo de trabajo.	Encargada de recursos humanos
	1.3. Solicitar al candidato la complementación de la papelería completa y asignar fecha de ingreso a la empresa.	Encargada de recursos humanos
	1.4. Recepción de documentación del nuevo colaborador y asignación de fecha de ingreso.	Encargada de recursos humanos
	1.5. Mínimo con dos días de anticipación.	
<b>2. DISEÑO PROGRAMA DE INDUCCIÓN</b>	1.6. Elaboración del programa de inducción del nuevo colaborador	Encargado de recursos humanos
	1.7. Verificar que se cuenten con los insumos, herramientas, equipos, mobiliarios y accesos requeridos para el nuevo integrante del departamento.	Encargado de recursos humanos
	1.8. Coordinar los temas a	Encargado de

**3. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.**

desarrollar para familiarizar al colaborador según el descriptor del puesto de trabajo	recursos humanos
1.9. Programar la inducción de los temas con los responsables de impartir el tema, definiendo fecha, día y hora, así como el tiempo que estará la persona recibida la inducción en el área.	Encargado de recursos humanos
1.10. Presentar el programa de inducción al jefe inmediato del puesto para su autorización	Encargado de recursos humanos
1.11. Autorizar el proceso de inducción.	Jefe inmediato
1.12. Recibir al nuevo integrante cordialmente para su ingreso a la empresa.	Encargado de recursos humanos
1.13. Entrega de los documentos de alta al colaborador. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrato de trabajo</li> <li>✓ Acuerdos de confidencialidad</li> <li>✓ Propuesta salarial</li> <li>✓ Carné</li> <li>✓ Etc.</li> </ul>	Encargado de recursos humanos
1.14. Realizar la inducción del nuevo colaborador, al dar a conocer: La filosofía del departamento (misión, visión, valores). Y dar a conocer sus lineamientos. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas</li> <li>✓ Lineamientos</li> <li>✓ Reglamento interno</li> </ul> Indicar los beneficios mínimos que se tengan para los colaboradores de Departamento de pago a pensionados.	Encargado de recursos humanos
1.15. Presentación y recorrido a las instalaciones del departamento, para identificar y socializar a la persona con los puestos de trabajo.	Encargado de recursos humanos

	1.16. Entrega de insumos, herramientas y equipo al nuevo colaborador para su integración con el nuevo equipo de trabajo.	Encargado de recursos humanos
<b>4. IDENTIFICACIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO</b>	1.17. Entrega del nuevo colaborador con el equipo de trabajo.	Encargado de recursos humanos
	1.18. Corroborar que se cuenten con todas las herramientas de trabajo.	Jefe inmediato
	1.19. Presentación al equipo de trabajo.	Jefe inmediato
	1.20. Asignación de persona con quien recibirá cada una de la inducción.	Jefe inmediato
	1.21. Recibir inducción de todo el personal.	Jefe inmediato
	1.22. Validar la inducción del colaborador al colocar firma en el programa de inducción y reinducción.	Jefe inmediato
	1.23. Trasladarla darle programa de inducción de personal al encargado de recursos humanos para su archivo el expediente.	Jefe inmediato
	1.24. Recibe y revisa el plan de inducción firmado y completado.	Encargado de recursos humanos
	1.25. Archiva el plan al expediente del colaborador	

## 8. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESPONSABLE
1. EXPEDIENTE DE NUEVO COLABORADOR	Recursos humanos
2. PROGRAMA DE INDUCCIÓN	
3. CONFIRMACIÓN DE PUESTO.	

## 9. RIESGOS

Dificultad para integrarse al equipo de trabajo, el puesto y al Departamento de pago a pensionados.

## 10. RECURSOS MÍNIMOS

10.1 Manual de perfiles y descriptores de puestos.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITADO POR
1	CADA 3 AÑOS	ACTUALIZACIÓN DE PERFIL Y DESCRIPOTR DEL PUESTO.	ENCARGO DE RECURSOS HUMANOS

Departamento de Pago a Pensionados	<b>PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: RH-PS-DPP-001
	<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	Revisión: 1
		Página de: 9

## 12. ANEXOS

<b>Programa de capacitación</b>			
<b>Nombre del colaborador</b>		Código de colaborador	
<b>Puesto del colaborador</b>		Fecha de ingreso	
<b>Departamento</b>		Jefe inmediato	
<b>Inducción General</b>			
Fecha	Tema de inducción	Responsable	Firma del capacitado
	Inducción General	Responsable de recursos humanos	F. _____
	Entrega de documentos de alta		
	Entrega de perfil y descriptor de Puesto		
	Entrega de lineamientos de la Empresa	F. _____	
	Recorrido y presentación del nuevo Colaborador		
<b>Inducción Especifica</b>			
Fecha	Tema de inducción	Responsable	Firma del capacitado

Fecha de la culminación:

Firma del colaborador:

\_\_\_\_\_

Firma del responsable de \_\_\_\_\_

Firma del jefe inmediato:

RRHH

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# MANUAL DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTOS

DEPARTAMENTO DE PAGO A PENSIONADOS  
ELABORADO POR LICENCIADA BLANCA MONTERROSO

Guatemala, agosto de 2021

<b>Departamento de pago a pensionados</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

### INDICE

Contenido	Pág.
Introducción	i
Antecedentes	1
Misión	1
Visión	1
Objetivo Institucional	1
Valores	2
Estructura organizacional	3
Manual de perfiles y descriptores de puesto	4
Objetivo del manual	4
Responsables	4
Alcance	4
Lineamientos	4
Terminología	5
Descriptores y perfiles de puestos	6

## **INTRODUCCIÓN**

Los perfiles y descriptores de puestos son una herramienta esencial para la plena y correcta ejecución de los puestos de trabajo, puesto que, al contar con estos, los procesos de recursos humanos se fortalecen, debido a que se tiene claramente definido lo que se debe ejecutar en cada puesto de trabajo y la razón de ser de este, así como se facilita los estándares de medición de la productividad, funcionalidad y desempeño de los colaboradores.

Todo ello, por medio del establecimiento de los recursos requeridos por el colaborador para poder ejecutar el puesto de trabajo, los requisitos que se necesitan cubrir por el ocupante al puesto, esto optimizando el proceso de reclutamiento y selección. Sin embargo, aunque se tengan contemplado dichos factores, es de suma importancia socializar a los responsables de ejecutar el puesto, el perfil y descriptor de puesto, para que logren identificar la finalidad del puesto, las actividades a realizar y lo que se espera al ejecutar su puesto de trabajo.

Por lo anterior, en el presente documento se integran los 25 descriptores y perfiles de puesto del Departamento de pago a pensionados, los cuales detallan las actividades, funciones, responsabilidad. Así como, los recursos físicos, tecnológicos, humanos y los requisitos relacionados a las habilidades, conocimientos y actitudes que deben evaluarse en el candidato y/o colaborador que ocupará el puesto de trabajo. A fin de lograr la integración e identificación de la persona con el puesto de trabajo por medio de la correcta socialización de esta herramienta.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

## ANTECEDENTES

La institución pública de salud cuenta con más de 35 años en el sector y surge por la necesidad de brindar un servicio de salud a nivel República, esta debe garantizar que el guatemalteco cuente con el derecho de salud física y mental. Por medio de la atención médica, y el cuidado posterior al finalizar su tiempo de capacidades para laborar; como estrategias se tiene el brindar un servicio de calidad en todo momento y ampliar su territorio de atención para llegar a más guatemaltecos.

Además, la institución de salud pública cuenta con un departamento de pagos a pensionados que vela por el bienestar y seguimiento de los afiliados que han finalizado su tiempo laboral en una organización o bien han sido declarados incapacitados, así como los que han cumplido con su historial laboral para su respectivo retiro.

### **Misión:**

Ser la institución líder de la seguridad social, que contribuye al bienestar socioeconómico de la población guatemalteca.

### **Visión:**

Para el año 2025 la institución de salud ampliará la cobertura en los servicios de salud y prestaciones pecuniarias con altos estándares de transparencia, calidad y gobernanza.

### **Objetivos Institucionales:**

De conformidad con la Ley Orgánica del Instituto, Decreto 295, la institución de salud tiene como objetivos del departamento

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

- Aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima.1
- Brindar protección y beneficios en los riesgos de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, maternidad, enfermedades generales, invalidez, orfandad, viudedad, vejez, muerte (gastos de entierro); y, los demás que los reglamentos determinen.

## Valores

Los valores que se viven y practican en el departamento son:

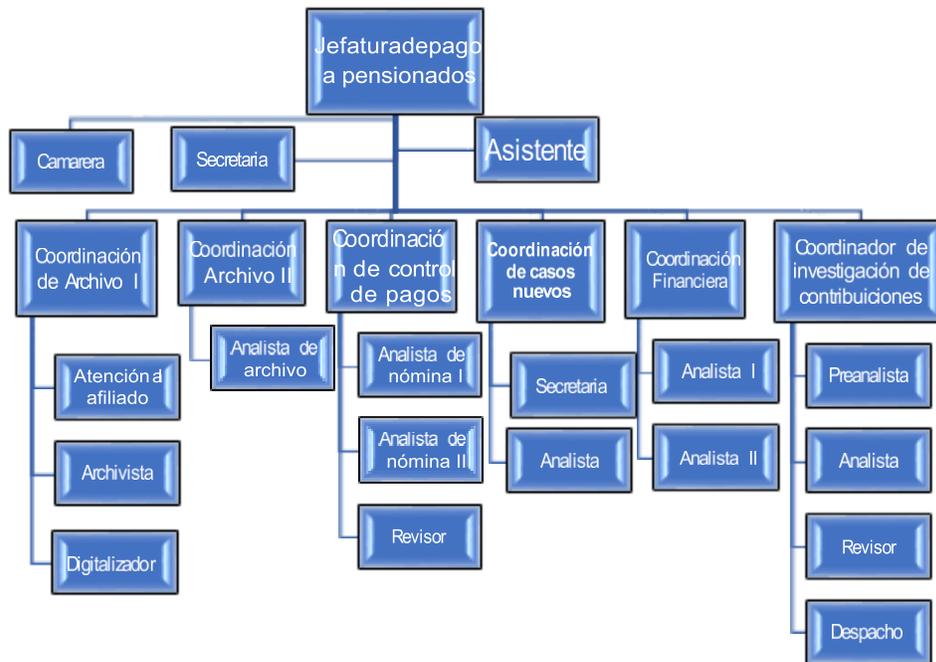
- ✓ **Responsabilidad:** Ejecutar cada una de las actividades que se realizan en el departamento de pago a pensionados, de manera correcta, para el buen funcionamiento del departamento.
- ✓ **Calidad:** validar que el trabajo realizado cumpla con las normativas y bases legales que respalda al departamento.
- ✓ **Honestidad:** garantizar que los beneficios que se establecen para los afiliados sean los apropiados según las normativas y lineamientos establecidos.
- ✓ **Servicio al cliente:** brindar una atención personalizada y apropiada al cliente.
- ✓ **Trabajo en equipo:** que nuestros colaboradores comprendan y compartan el sentimiento de colaboración y alcance de metas grupales, las cuales aportan al plan estratégico organizacional.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

## Estructura organizacional

### Organigrama específico

#### Departamento de pago a Pensionados Instituto de salud pública



Fuente: elaboración propia, trabajo profesional de graduación, julio 2021.

## Análisis

Para la integración de la estructura del departamento de pago a pensionados se propone, cuatro niveles jerárquicos, integrados por puestos a nivel jefatura, coordinación, analista y operativo. Con un tramo de control amplio, para manejar una comunicación y supervisión de manera descendente y horizontal, esto con el fin de mantener las relaciones interpersonales adecuadas entre los puestos de trabajo al momento de trasladar y recibir información. Así como, la delegación y dirección oportuna.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

### **MANUAL DE PERFILES Y DESCRIPTORES DE PUESTOS**

El presente documento se encuentra integrado por los perfiles y descriptores de puestos del departamento de pago a pensionados.

#### **Objetivo del manual**

Contar con los perfiles y descriptores de puestos actualizados un 100% basados en las actuales actividades, funciones y responsabilidades que se tiene en cada puesto de trabajo. Según los lineamientos y normativas de la Institución, a fin de proveer una herramienta efectiva para el departamento y así como, para el encargado de recursos humanos.

#### **Responsables**

Jefatura inmediata de área: para verificar su implementación en el área.

Recursos humanos: mantener la herramienta actualizada y socializada.

Jefatura de pago a pensionados: verificar el cumplimiento de este manual.

#### **Alcance**

Este documento será aplicado y socializado a cada uno de los colaboradores que integran el departamento de pago a pensionados. Para su conocimiento y la correcta ejecución de su puesto de trabajo.

#### **Lineamientos:**

El departamento de recursos humanos es el responsable directo de socializar el perfil y descriptor de puesto al nuevo colaborador que se integra a su equipo de trabajo, ya sea esta por alguna promoción o movimiento de personal interno. O bien, si el ingreso es de manera externa.

Cuando el colaborador reciba su perfil y descriptor de puesto este debe ser firmado como notificación de haber tenido en contado el mismo.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 1 de 5

Una copia del perfil y descriptor de puesto firmada por el colaborador debe ser adjuntada al expediente, sin distinción.

El encargado de recursos humanos debe realizar la actualización de este documento cada tres años o bien, cada vez que se tenga una modificación de funciones relevante en el puesto de trabajo.

### **Terminología**

A continuación, se presentan las terminologías necesarias para comprender el manual de perfiles y descriptores de puestos del departamento de pago a pensionados, de una institución dedicada a los servicios de salud y atención de personal retirado de las empresas.

**Función:** sucesión de pasos a realizar para lograr el alcance de alguna meta o cumplimiento de algún informe.

**Actividad:** secuencia de acciones que se ejecutan para llevar a cabo una función en específico.

**Perfil:** requisitos que se requieren para ejecutar un puesto de trabajo.

**Descriptor:** detalle específico de cada una de las actividades asignadas para realizar.

**Responsabilidad:** recursos que tiene a cargo el colaborador ya sean físicos, económicos, documentales, accesos informativos y lugar correcto trabajo.

**Frecuencia:** tiempo específico para realizar una actividad.

### **Perfiles y descriptores de puesto**

A continuación, se detallan los perfiles y descriptores de puestos, diseñados y actualizados con base a la realidad de lo que se ejecuta en el puesto de trabajo.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1015 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subgerente Contralor General
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Puestos de trabajo que integren el Departamento a su cargo
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Administrar el personal y las actividades asignadas a las dependencias del Departamento de pago a pensionados según los normativos de la institución, para así orientarlos a lograr los objetivos estratégicos institucionales.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A				
1	Administrar el recurso humano del Departamento a su cargo, para garantizar la prestación efectiva y oportuna de los servicios del Instituto a los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados.			X		
2	Planificar la ejecución de las funciones y actividades asignadas al Departamento a su cargo.	X				
3	Firmar los oficios, providencias, dictámenes y todo documento tramitado por personal a su cargo; así como marginar la correspondencia y expedientes recibidos.	X				
4	Supervisar la elaboración y aprobar el Plan Operativo Anual -POA-, correspondiente al Departamento a su cargo.				X	
5	Autorizar la compra de materiales y equipo conforme presupuesto aprobado, velando por la correcta aplicación de los recursos financieros asignados.				X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS	Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO	Versión 1	Página		
6	Dar seguimiento oportuno a los objetivos y metas del Departamento a su cargo, observando los plazos establecidos y su contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales.	X			
7	Asesorar, en el campo de su competencia, a otras dependencias que lo requieran.	X			
8	Asistir a reuniones, comisiones, comités y otras de cualquier tipo, que sea asignado por la Subgerencia.	X			
9	Elaborar los informes que le sean requeridos por la Subgerencia.			X	
10	Revisar y aprobar la Memoria de Labores de acuerdo con las directrices emitidas.				X
11	Reportara Recursos Humanos, al personal que haya cometido faltas que ameriten la aplicación del régimen disciplinario.	X			
12	Mantener actualizada a la normativa administrativa aplicable a las actividades del Departamento a su cargo.			X	
13	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto	X			

#### IV. ENTREGABLE

1	Reporte estadístico de metas alcanzadas por el departamento.
2	Informe de cumplimiento del Plan Anual Organizacional, según lo establecido y autorizado.
3	Informe de avances en casos de afiliados, según el ingreso de solicitudes al departamento.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora Laptop Impresora Escáner Teléfono de oficina
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	Será responsable de la administración y resguardo de los recursos financieros que sean asignados al Departamento a su cargo.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Informes de presupuesto, expedientes, resoluciones, nóminas, etc.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>Responsabilidades accesos</b>		Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7, PERSEUS.		

<b>VI. RELACIONES DEL PUESTO</b>	
<b>Internas</b>	Jefaturas de otros departamentos de la Institución. Personal del departamento de pago a pensionados.
<b>Externas</b>	Con patronos o su representante, afiliados de las Instituciones individuales o jurídicas que se relacionen con el Instituto.

<b>VII. REQUISITOS DEL PUESTO</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>			X	
<b>Año aprobado</b>			Graduado a nivel licenciatura	
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Carrera universitaria afín a la naturaleza del puesto.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año de experiencia en el puesto de Subjefe Administrativo o dos años de experiencia en la categoría inmediata anterior.			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos y experiencia demostrables en el área de su competencia.</li> <li>• Conocimientos gerenciales en administración, planeación estratégica, administración de proyectos, manejo de personal, toma de decisiones y resolución de conflictos.</li> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Edad</b>	No aplica.			
<b>Género</b>	Masculino o femenino.			
<b>Estado Civil</b>	No aplica.			
<b>Licencia de conducir</b>			Aplica	No aplica XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	Conforme nombramiento.			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
Otros		Manejo de paquetes de office.		

<b>VIII. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ASISTENTE DE JEFATURA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1011 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Departamento
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar funciones de asesoría y consultoría para el jefe Inmediato en materia de su competencia, según las normativas de la institución, a fin de mantener el ritmo adecuado del departamento.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Asesor y apoyar la gestión administrativa del Departamento de pago a pensionados.	X			
2	Elaborar dictámenes, diagnósticos, anteproyectos, proyectos y propuestas, solicitados por el jefe Inmediato, Junta Directiva o Gerencia, asignados conforme el campo de su competencia.	X			
3	Supervisar la ejecución y cumplimiento de actividades y directrices específicas instruidas por su jefe inmediato.	X			
4	Evacuar los expedientes asignados según su competencia, conforme la normativa aplicable y vigente del Instituto.	X			
5	Revisar e integrar el Plan Operativo Anual -POA-, previo a su presentación a la autoridad superior.				X
6	Presentar políticas, normas, reglamentos e investigaciones para mejorar los procedimientos empleados en la Dependencia donde se encuentra asignado.		X		
7	Resolver dudas o problemas del personal de la Dependencia donde se encuentra asignado.	X			
8	Participar en comités, comisiones o reuniones asignadas por su Jefe Inmediato.		X		

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
9	Elaborar informes a su jefe Inmediato sobre el avance del trabajo asignado.		X			
10	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Dictámenes de diagnósticos, anteproyectos, proyectos y propuestas, solicitados por el jefe Inmediato, asignados conforme el campo de su competencia
2	Informe del cumplimiento de actividades y directrices específicas instruidas por su jefe inmediato
3	Reporte de expedientes evacuados asignados según su competencia, conforme la normativa aplicable y vigente del Instituto.

#### V. PERFIL DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Graduado a nivel licenciatura	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Carrera afín al puesto, preferentemente del área de las Ciencias Económicas y/o Sociales			
Experiencia Laboral (años)	Tres años en el puesto de Subjefe de Departamento.			
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis.</li> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Manejo de presupuesto.</li> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica XX	
Disponibilidad para Viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>Frecuencia requerida de viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

## VI. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	SECRETARIA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1027 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefatura de departamento
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO
Realizar el estudio, análisis y emitir opinión en asuntos relacionados con el área de su competencia e interpretar la normativa institucional vigente en casos concretos.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Revisar, analizar y proponer resolución de expedientes del área de su competencia.	X			
2	Recibir, controlar, registrar y tramitar los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.	X			
3	Dar seguimiento y recopilar información para la elaboración de documentos y/o informes.		X		
4	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
4	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X			
6	Mantener actualizados, para su consulta, los registros y controles de la documentación recibida y emitida.	X			
7	Brindar apoyo logístico en la organización de actividades relacionadas con el área donde labore.		X		
8	Participar en el estudio, análisis e implementación de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.	X			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
9	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Resolución de expedientes según el caso asignado.
2	Reporte de registro y tramite de los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.
3	Oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.

#### V. RESPONSABILIDADES

Responsabilidad de equipo de oficina.	Computadora de escritorio Impresora compartida
Responsabilidad de recursos Financieros	No aplica.
Responsabilidad por información confidencial	Oficios, providencias, resoluciones y expedientes
Responsabilidad mobiliaria	Escritorio rectangular, con modular aéreo
Responsabilidad accesos informáticos	Correo electrónico Sistemas: AS400, SICOP, IMAGEN PLUS, SIGMA 7

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Encargados de área Secretarias Analista archivo temporal Jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. PERFIL DEL PUESTO

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>			X	
<b>Año aprobado</b>			Tercer año aprobado	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el cargo de Asistente			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica <input type="checkbox"/>		No aplica <input checked="" type="checkbox"/> XX	
<b>Disponibilidad para Viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	CAMARERO – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1011 /
<b>Número de plazas:</b>	3
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Departamento
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar la limpieza y ornato de todas las áreas del departamento de pago a pensionados. Con el fin de mantener el orden y limpieza del departamento.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A				
1	Realizar la limpieza del mobiliario de las distintas oficinas.	X				
2	Barrer, trapear y mopearlos pisos y superficies de las oficinas y pasillos.	X				
3	Realizar la limpieza de los baños del departamento.	X				
4	Lavar los platos, tazas y vasos que son utilizadas en el área de cafetería.	X				
5	Preparar el café que está a disposición de los colaboradores todas las mañanas.	X				
6	Realizar la limpieza general del área de cafetería.	X				
7	Realizar la solicitud de insumos de cafetería, limpieza y agua potable.	X				
8	Atender a las visitas que se presentan a reunión con la jefatura.	X				

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
9	Entregar documentación a los distintos departamentos de la institución.			X		
10	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

IV. ENTREGABLES	
1	Reporte de solicitud de insumos de cafetería, agua potable y limpieza del mes.
2	Reporte de limpieza realizada a las áreas.

V. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico	X			
Año aprobado	No indispensable			
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferiblemente: Leer y escribir			
Experiencia Laboral (años)	Tres años en el puesto de conserje			
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Habilidad manual</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir		Aplica		No aplica XX
Disponibilidad para Viajar	No aplica			
Frecuencia requerida de viajes	No aplica.			
Otros	No aplica			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VI. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Lesiones leves por desplazamiento a las distintas áreas.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	Coordinador financiero – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1026 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Validar que el análisis de los casos nuevos resueltos para verificar que el expediente del afiliado cumpla con los requerimientos establecidos según el tipo de riesgos y que la cuota de pago asignado sea la que corresponda. Así como validar manejo adecuado de los recursos financieros del departamento de pago a pensionados.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Analizar expedientes y elaborar informes circunstanciados, providencias y oficios a los solicitantes (afiliados, Procuraduría de los Derechos Humanos, juzgados, otros).	X			
2	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
3	Recibir, controlar, registrar y tramitar los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.	X			
4	Validar las solicitudes de compras de insumos y requerimientos realizados por las distintas áreas.			X	
5	Llevar el control presupuestario del Grupo 4 Transferencias Corrientes (Prestaciones de Seguridad Social).	X			
6	Integrar el Plan Operativo Anual – POA y presentarlo para su revisión.				X
7	Elaborar informe de hallazgos evidenciados durante la revisión de expedientes de los afiliados.			X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código				
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página			
8	Corroborar que la cuota asignada al expediente del afiliado corresponda según los lineamientos de los normativos y bases legales vigentes del departamento.					X	
9	Controlar el avance de las actividades programadas en su área de trabajo.		X				
10	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.		X				
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Informes circunstanciados, providencias y oficios a los solicitantes (afiliados, Procuraduría de los Derechos Humanos, juzgados, otros).
2	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.
3	Reporte de soluciones de los expedientes de casos especiales que ingresan al Departamento

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Analistas de archivo i y ll, secretarías de sección Analistas de investigación
-----------------	--

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
	Jefe inmediato			
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.			

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
<b>Nivel Académico</b>			X	
<b>Año aprobado</b>			Aprobada Licenciatura	
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: Licenciatura en auditoria, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de Asistente Administrativo A.			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>		Aplica	No aplica	XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA I – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1025 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador Financiero
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Validar las operaciones que se realizan en las distintas áreas relacionadas a las resoluciones de los casos nuevos, cuotas emitidas, investigaciones y demás informes que se generan a los distintos expedientes de los afiliados, según los lineamientos legales de la institución y la estabilidad financiera del departamento.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/ S/ Q/ M/ A			
1	Realizar la solicitud de casos resueltos en temas de cuotas asignadas, casos aceptados e investigaciones efectuadas.	X			
2	Analizar los distintos casos según los lineamientos y normativos vigentes.	X			
3	Verificar que la información se encuentre sistematizada.	X			
4	Validar el cálculo de las cuotas asignadas a los distintos casos.	X			
5	Integrar los informes de cada área para su presentación a la autoridad correspondiente.	X			
6	Participar en la elaboración, revisión e Integración del Plan Operativo Anual – POA.				X
8	Participar en representación de la dependencia donde labora, en reuniones o comisiones que se le asignen.			X	
9	Verificar que las solicitudes realizadas de los expedientes administrativo s y legales de los distintos casos se entregaron.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
10	Validar los gastos realizados en las distintas áreas del departamento.		X			
11	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.		X			
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Reporte de hallazgos identificados en las distintas áreas y casos de afiliados.
2	Informe de hallazgos de gastos mal gestionados.
3	Informe de validación de control del departamento de pago a pensionados actualizados.

#### V. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, Secretarias de sección Analistas de investigación jefe inmediato
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VI. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VII. PERFIL DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado	
Nivel Académico			X		
Año aprobado			Graduado a nivel licenciatura		
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: Licenciatura en auditoría, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales				
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Analista o asistente financiero.				
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>				
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.				
Sexo	Masculino o femenino.				
Licencia de conducir	Aplica		No aplica		XX
Disponibilidad para Viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
Frecuencia requerida de viajes	No aplica.				
Otros	Manejo de paquetes de office.				

### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA II- DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1025 /
<b>Número de plazas:</b>	3
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador Financiero
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Gestionar las órdenes de compra y pago y mantenimiento general de las áreas del departamento de pago a pensionados. Según los requerimientos trasladados por los distintos coordinadores de las áreas relación a compra de insumos, servicios y mantenimiento. Con el fin de cubrir las necesidades reportadas con y de acuerdo al presupuesto asignado.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/ S/ Q/ M/ A			
1	Recibir las solicitudes de compra y servicios de los diferentes coordinadores de las áreas.	X			
2	Analizar los distintos requerimientos según el presupuesto vigentes y autorizado.	X			
3	Realizar las cotizaciones con los proveedores para realizar la compra o contratación de servicio.	X			
4	Establecer la entrega del insumo y/o la fecha del servicio a recibir en el área.	X			
5	Trasladar las órdenes de pago a la coordinación financiera según los insumos y servicios contratados con su debida cotización.	X			
6	Agregar al flujo de efectivo los pagos a realizar durante el mes.	X			
8	Elaborar reporte de gastos del mes y trasladarlo a la coordinación.			X	
9	Asignar equipo, insumos y coordinar servicios a las distintas áreas del departamento.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
10	Participar en reuniones con su área para la rendición de cuentas.			X		
11	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.		X			
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Reporte de gastos efectuados durante el mes.
2	Informe de requerimiento trasladados por las áreas con relación a insumos y servicios.
3	Reporte de equipos, insumos y servicios asignados a las distintas áreas.

#### V. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, Secretarías de sección Analistas de investigación jefe inmediato
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VI. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VII. PERFIL DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado	
Nivel Académico			X		
Año aprobado			Graduado a nivel licenciatura		
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: Licenciatura en auditoría, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales				
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Analista o asistente financiero.				
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>				
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.				
Sexo	Masculino o femenino.				
Licencia de conducir	Aplica		No aplica		XX
Disponibilidad para Viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
Frecuencia requerida de viajes	No aplica.				
Otros	Manejo de paquetes de office.				

### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	COORDINADOR DE CONTROL DE PAGOS – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1026 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la asignación de cuotas de pago a los casos de los afiliados según los tipos de riesgos que corresponda con base a las normativas y legislación que aplica la institución. Con el fin de la correcta asignación de cuotas económicas que benefician al afiliado.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Recibir la asignación de los casos nuevos de los afiliados que llegan al departamento.	X			
2	Asignar los casos a los analistas para que realicen el cálculo respectivo de los casos de los afiliados, según los normativos.	X			
3	Verificar y autorizar las cuotas asignadas por los analistas a los casos de los afiliados, según el tipo de riesgo.	X			
4	Solicitar a los revisores la estadística de casos cubiertos y resueltos de acuerdo a los tipos de riesgos.			X	
5	Presentar la estadística de casos resueltos a los analistas del área financiera para su validación.	X			
6	Realizar el control de horas extra del personal a cargo.				X
7	Realizar el requerimiento de investigación de cuotas al área de investigación de contribuciones para el respaldo del cálculo y asignación de cuota de pago a los afiliados.			X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
8	Participar en las reuniones de rendición de cuentas con la jefatura del departamento.					X
9	Controlar el avance de las actividades programadas en su área de trabajo.	X				
10	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X				
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Estadísticas de departamento de los casos resueltos y trabajados.
2	Reporte de horas extra trabajadas por el personal a cargo.
3	Reporte de soluciones de los expedientes de casos especiales que ingresan al Departamento

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Analistas de archivo I Y II, secretarías de sección Analistas de investigación Jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Aprobada Licenciatura	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: Licenciatura en auditoría, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Asistente Administrativo A.			
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica	XX
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades Profesionales.

ELABORADO POR:	Licenciada Blanca Monterroso
REVISADO POR	Jefe inmediato del área
AUTORIZADO POR:	Jefe del departamento de pago a pensionados
FECHA DE ELABORACIÓN:	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA I – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	15
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de control de pagos
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Realizar el estudio y análisis de los casos y expedientes relacionados con el departamento de pago a pensionados, aplicando las disposiciones legales y los procedimientos que corresponda. Con el fin de establecer la cuota nominal del afiliado.	

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA			
		D/S/Q/M/A			
1	Revisar los expedientes recibido de la persona aplicante a la pensión, aplicando normas y procedimientos establecidos.	X			
2	Analizar el expediente de las personas aplicantes a la pensión, según lineamientos y normativos.	X			
2	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
3	Realizar el cálculo de cuota de pago a asignar al caso del afiliado, según los lineamientos y normativos del departamento e institución.			X	
4	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X			
5	Colaborar en la elaboración de programas de trabajo y levantado de información.			X	
6	Colaborar en el desarrollo de los proyectos a cargo de la Subgerencia donde se encuentre asignado.	X			
7	Registrar en los sistemas, la información que maneje, de acuerdo con las atribuciones del puesto que desempeña.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código				
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página			
8	Realizar el cálculo del monto a modificar de las pensiones y grabar en el sistema.		X				
9	Trasladar expedientes físicos al Archivo General de los casos ya finalizados, para su resguardo				X		
10	Rendir informes de las nóminas trabajadas según lo asignado en el mes.			X			
11	Firmar resoluciones de los casos asignados, como respaldo de caso finalizado.	X					
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto que el jefe inmediato le asigne.	X					

#### IV. ENTREGABLE

1	Recibir, revisar, completar y analizar expedientes del área de su competencia, aplicando normas y procedimientos establecidos.
2	Rendir informes de las nóminas trabajadas.
3	Resoluciones firmadas de los casos asignados.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, secretarías de sección Analistas de investigación jefe inmediato
-----------------	---

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.			

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Primer año aprobado	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas.			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.			
Conocimientos y habilidades específicas para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable ala seguridad social.</li> <li>• Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica <input type="checkbox"/>		No aplica <input checked="" type="checkbox"/>	
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

<b>ELABORADO POR:</b>		Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>		Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>		Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>		Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA II – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1310 /
<b>Número de plazas:</b>	8
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de control de pago
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Registrar en los sistemas informáticos, los datos relativos a la información que corresponda al área de control de pago, según los procesos establecidos, a fin de garantizar bases de datos seguras.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Administrar los datos de información de afiliados y pensionados, conforme la normativa establecida.	X			
2	Mantener actualizado s los inventarios mediante el oportuno registro de los ingresos y egresos de expedientes en gestión del programa DPP.	X			
3	Digitar los datos de las cuotas asignadas a los distintos casos de los afiliados, según el tipo de riesgo que corresponda	X			
4	Digitar la información diversa, según instrucciones.	X			
5	Recibir la documentación que le sea asignada de acuerdo con los procedimientos establecidos.	X			
6	Llevar estadística del trabajo realizado en forma diaria, mensual o cuando le sea requerido por la jefatura.	X			
7	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X			

### IV. ENTREGABLES

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
1	Reporte de avance de los datos de información de afiliados y pensionados, conforme la normativa establecida			
2	Informe de los inventarios mediante el oportuno registro de los ingresos y egresos de expedientes en gestión del programa DPP.			
3	Informe de cuotas asignadas a los expedientes que ingresan relacionados al programa DPP.			

<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	
<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y todo tipo de documentos que deben ser digitalizados.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

<b>VI. RELACIONES DEL PUESTO</b>	
<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

<b>VII. REQUISITOS DEL PUESTO</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>		X		
<b>Año aprobado</b>		Título a nivel medio		
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente Bachillerato en Computación.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	No aplica.			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad en el manejo de datos y control de documentos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica <input type="checkbox"/>		No aplica <input checked="" type="checkbox"/> XX	
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	REVISOR – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1147 /
<b>Número de plazas:</b>	15
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de investigación
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar el estudio, análisis y proponer resolución de los casos y expedientes relacionados con el Departamento de pago a pensionados, aplicando las disposiciones legales y los procedimientos que corresponda; además de apoyar en la organización de actividades a cargo de la dependencia donde labore.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Recibir y analizar la información contenida en los expedientes resueltos de casos nuevos, casos con recurso de Apelación, y de Nóminas.	X			
2	Apoyar en la organización de actividades relacionadas con el área de trabajo asignada.	X			
3	Atender y resolver las consultas de los analistas.	X			
4	Registrar en los sistemas, la información que maneje, de acuerdo con las atribuciones del puesto que desempeña.	X			
5	Participar en equipos de trabajo y comisiones que le sean asignadas por el jefe Inmediato.		X		
6	Orientar a analistas nuevos sobre sus atribuciones y responsabilidades.		X		
7	Devolver los expedientes para corrección.	X			
8	Llevar el control de los indicadores correspondientes al puesto de trabajo.	X			
9	Rubricar y sellar resoluciones elaboradas por los analistas.	X			
10	Elaborar reporte estadístico complementario para el informe mensual del responsable del Área.		X		

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código				
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página			
11	Revisar correcciones y ampliaciones sugeridas por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y otras dependencias administrativas que corresponda.		X				
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto		X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Recibir, revisar y analizar la información contenida en los expedientes Resueltos de Casos Nuevos, Casos con Recurso de Apelación, y de Nóminas.
2	Atender y resolver las consultas de los analistas.
3	Rubricar y sellar resoluciones elaboradas por los analistas.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Resoluciones de casos Expedientes, planillas electrónicas del afiliado.
<b>Responsabilidad de mobiliario</b>	<b>Escritorio rectangular y modular aéreo para archivo</b>
<b>Responsabilidad accesos informativo</b>	<b>Correo</b> <b>Sistemas: AS400, SICOP, SPARK, SIGMA 7, PERSEUS.</b>

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Secretaria de área Analista de archivo I Analista de investigación Jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. REQUISITOS DEL PUESTO

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>			<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>	
<b>Nivel Académico</b>			X		
<b>Año aprobado</b>			Segundo año aprobado		
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas.				
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de Analista A.				
<b>Conocimientos y habilidades específicas para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>				
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.				
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.				
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica		XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.				
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.				

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato
<b>AUTORIZADO POR</b>	Jefe de departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 0 de 5

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	COORDINADOR DE ARCHIVO I – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Departamento Administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la recolección y resguardo de la documentación que integra los expedientes de los afiliados, según el tipo de riesgos y lineamientos establecidos por el departamento de pago a afiliados. Para la circulación oportuna de los expedientes en el proceso de trámite para la obtención del beneficio de pago.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A				
1	Realizar la programación de actividades de todo el personal del archivo I.	X				
2	Verificar el cumplimiento de las actividades asignadas del personal de archivo I.	X				
3	Elaborar las estadísticas del desempeño de los colaboradores, para distribuir las actividades.	X				
4	Asignación de personal para realizar los operativos para la búsqueda y ubicación de expedientes.	X				
5	Analizar los documentos que se reciben para asignarlo al tipo de riesgo que corresponda para que sea gestionado.	X				
6	Realizar la solicitud de horas extra para el personal a cargo, con la respectiva justificación.	X				

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

IV. ENTREGABLE	
1	Reporte de expedientes asignados y traslados a otras áreas.
2	Informe estadístico del rendimiento del personal.
3	Reporte de horas extra.

IV. RESPONSABILIDADES	
<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Escáner grande para digitalizar documentación Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados, dictámenes socioeconómicos, informe de salarios y dictámenes legales.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7, IMAGES PLUS.

V. RELACIONES DEL PUESTO	
<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo i y II, Secretarias de sección Analistas de investigación Jefe inmediato CATAFI
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VI. PERFIL DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado	
<b>Nivel Académico</b>			X		
<b>Año aprobado</b>			Pensum cerrado		
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoría, administración de empresas y ciencias exactas.				
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Tres años en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.				
<b>Conocimientos y habilidades específicas para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de equipos de trabajo</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Organización</li> <li>Liderazgo</li> </ul>				
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.				
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.				
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica		XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.				
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.				

### VII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

<b>ELABORADO POR:</b>		Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>		Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>		Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>		Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ATENCIÓN AL AFILIADO – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1070 /
<b>Número de plazas:</b>	6
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Archivo I
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Brindar apoyo secretarial ejecutivo en el Departamento de pago a pensionados en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA				
		D/S/Q/M/A				
2	Clasificar y remitir a responsables la correspondencia interna y externa inherente a su puesto y dar seguimiento hasta el archivo.	X				
3	Elaborar oficios, providencias, actas, resoluciones y otros documentos que se le requieran.	X				
4	Tomar y transcribir dictados de documentos, memorias, actas y otros.	X				
5	Atender al personal y visitantes que requieran audiencia con el Jefe Inmediato.	X				
6	Llevar control de la agenda del jefe Inmediato.	X				
7	Mantener un directorio actualizado de las principales autoridades instituciones y personal con el que se tiene relación.	X				
8	Ingresar solicitudes de requerimientos por medio del sistema informático.	X				
9	Recibir, atender y efectuar llamadas que se le requieran.	X				

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
10	Atender requerimientos de su jefe Inmediato.		X			
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

#### IV. ENTREGABLES

1	oficios, providencias, actas, resoluciones y otros documentos que se le requieran.
2	Reporte de registro de gestiones y controles los documentos dirigidos al Departamento de PP..

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Oficios, resoluciones, providencias, expedientes del afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. REQUISITOS DEL PUESTO

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
------------------	-------------------	----------------------	----------------------	-----------------

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS			Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO			Versión 1	Página
Nivel Académico		X			
Año aprobado		Título a nivel medio			
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Nivel medio Secretariado Bilingüe o comercial; a nivel universitario afín al puesto.				
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de secretaria				
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad analítica.</li> <li>Conocimientos generales de la normativa del Instituto.</li> <li>Excelentes relaciones humanas.</li> </ul>				
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.				
Sexo	Femenino.				
Licencia de conducir		Aplica		No aplica	XX
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.				
Otros	Manejo de paquetes office. Inglés a nivel intermedio.				

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades profesionales.

ELABORADO POR:	Licenciada Blanca Monterroso
REVISADO POR	Jefe inmediato del área
AUTORIZADO POR:	Jefe del departamento de pago a pensionados
FECHA DE ELABORACIÓN:	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ARCHIVISTA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1064 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Archivo I
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Resguardar los documentos que integran los expedientes de los afiliados, por medio del correcto orden de los tipos de riesgos que se manejan en el departamento de pago a pensionados. Con el finde contar con expedientes completos y documentos correctamente archivados.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Recibir los documentos o papelería que cada afiliado presentan al Departamento de pago a pensionados, para completar su expediente.	X			
2	Verificar la información del afiliado según sistema para garantizar que cumpla con los requerimientos.	X			
3	Realizar el registro del documento a archivar al sistema.	X			
4	Armar la capeta física del afiliado según el tipo de riesgo al que corresponda.	X			
5	Mantener actualizado s los registros y libros de control de la documentación recibida y emitida, para su consulta.	X			
6	Trasladar al digitalizador el expediente del nuevo caso para que se almacene de manera virtual en los sistemas.	X			
7	Archivar el expediente del afiliado según el correlativo y el tipo de riesgo del caso.	X			
8	Realizar inventario de rotación de expedientes.	X			
9	Realizar operativo de búsquedas de expedientes que no son localizados.	X			
10	Trasladar informe de actividades realizadas durante el mes relacionadas a expedientes nuevos, expedientes trasladados y expedientes armados.		X		
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

#### IV. ENTREGABLES

1	Reporte de ingreso, egreso y traslado de documentos de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos.
2	Informe de documentos archivados dirigidos a la dependencia donde se encuentre asignada.
3	Registro de oficios, sobres, vales, providencias, resoluciones y otros documentos que se le requieran

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Oficios, resoluciones, providencias, expedientes del afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. PERFIL DEL PUESTO

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>		X	X	
<b>Año aprobado</b>		Título a nivel medio	Primer año aprobado	
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Nivel medio Secretariado Bilingüe o Comercial; a nivel universitario afín al puesto.			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de secretaria B.			
<b>Conocimientos y habilidades específicas para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de equipo de oficina.</li> <li>• Buena ortografía.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica	
				X
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes office.			

#### I. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	DIGITALIZAD OR – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	12
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Departamento Administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar la digitalización de todos los expedientes de los afiliados, así como de los diferentes documentos que se generan en procesos de distintos tipos los riesgos. Por medio del escaneo de cada uno de estos. Para así resguardar la información del afiliado. A la vez se tenga la facilidad de consulta en los diferentes sistemas informáticos del departamento de pago

III. FUNCIONES DEL PUESTO		FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
No.					
1	Recibir la solicitud de los documentos a digitalizar por medio de la asignación en el sistema informático.	X			
2	Recibir los documentos a digitalizar por medio de las diferentes personas.	X			
3	Verificar cada uno de los documentos que deben ser escaneados, aún cuando estos tengan el sello de digitalizado, para corroborar que la información se encuentre almacenada correctamente o no se duplique.	X			
4	Revisar que cada uno de los documentos que se encuentran digitalizados en el sistema informático, para verificar que se encuentre almacenado correctamente, con los datos completos del colaborador.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS	Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO	Versión 1	Página		
5	Escanear cada uno de los documentos que deben ser digitalizados.	X			
6	Guardar en el sistema informático cada uno de los documentos digitalizados en la carpeta que corresponde, con los datos completos del afiliado.	X			
7	Digitalizar en versión PDF los distintos documentos que son solicitados y cargarlos a la carpeta compartida del departamento.	X			
8	Llevar el inventario de expedientes que son denegados, vejez, invalidez y sobrevivencia vigentes.	X			
9	Apoyo en las actividades que el jefe inmediato asigne según la naturaleza del puesto y departamento.		X		

#### IV. ENTREGABLE

1	Expedientes digitalizados.
2	Reportes de inventarios denegados.
3	Reporte de documentos digitalizados por PDF.

#### IV. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Escáner grande para digitalizar documentación Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados, recibos de CV, las actas de supervivencias.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7, IMAGES PLUS.

#### V. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, secretarías de sección Analistas de investigación
-----------------	--

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
	Jefe inmediato			
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.			

VI. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Primer año aprobado	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas.			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.			
Conocimientos y habilidades específicas para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad manual.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica XX	
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>ELABORADO POR:</b>			
Licenciada Blanca Monterroso			
<b>REVISADO POR</b>			
Jefe inmediato del área			
<b>AUTORIZADO POR:</b>			
Jefe del departamento de pago a pensionados			
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>			
Guatemala, 21 de junio del año 2021			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VIII. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	COORDINADOR ARCHIVO II -IPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	15
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Departamento Administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### IX. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Control y resguardo de los expedientes por medio del orden de los expedientes según sea el tipo de riesgos que se maneje, con el finde prevenir el deterioro de estos.

No.	X. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUCENCIA				
		D/S/Q/M/A				
1	Asignar los diferentes casos a los analistas de archivo II según sea el caso.	X				
2	Realizar la asignación de ordenes de devoluciones a los analistas.	X				
3	Solicitar la reconstrucción de expedientes, cuando este tenga un daño y se encuentra ilegible.	X				
4	Asignar operativos de búsqueda de expedientes al personal de archivo.	X				
5	Asignar expedientes legales para digitalizar en versión PDF o escáner. Estableciendo tiempo de entrega.	X				
6	Elaborar informe de expedientes pendientes de búsqueda, para agilizar el proceso de hallazgos y desalojo de ordenes de expedientes.	X				
7	Realizar la solicitud de horas extra para el personal a cargo, con la respectiva justificación.	X				
8	Coordinar el proceso de inventarios de expedientes del área de archivo II. Para su correcto control según sea el tipo de riesgo.	X				
9	Validar la información de entrega de los analistas, según requerimientos asignados.	X				
10	Realizar la nota de solicitud de ubicación del expediente en las otras áreas del departamento de pago a pensionados.					

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

IV. ENTREGABLE	
1	Estadístico de expedientes recibido
2	Estadístico expedientes trasladados
3	Control de expedientes pendientes de trasladar.

XI. RESPONSABILIDADES	
<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados, dictámenes socioeconómicos, informe de salarios y dictámenes legales.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7, IMAGES PLUS.

XII. RELACIONES DEL PUESTO	
<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, secretarías de sección Analistas de investigación jefe inmediato CATAFI
<b>EXTERNAS</b>	No tiene relación con personal o áreas externa.

XIII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
<b>Nivel Académico</b>			X	
<b>Año aprobado</b>			Pensum cerrado	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoría, administración de empresas y ciencias exactas.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Tres años en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.			
<b>Conocimientos y habilidades específicas para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de equipos de trabajo</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Organización</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica	
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

#### XIV. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	ARCHIVISTA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1064 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Archivo II
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Resguardar los documentos que integran los expedientes de los afiliados, por medio del correcto orden de los tipos de riesgos que se manejan en el departamento de pago a pensionados. Con el finde contar con expedientes completos y documentos correctamente archivados.

III. FUNCIONES DEL PUESTO		FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
No.					
1	Recibir las solicitudes de préstamo de expedientes que ya han finalizado procesos por los analistas de las otras áreas del departamento.	X			
2	Validar que se tenga el expediente en el archivo II.	X			
3	Realizar el registro del préstamo del expediente en el sistema.	X			
4	Integrar nuevamente los documentos y expedientes entregados por los otros departamentos.	X			
5	Mantener actualizado s los registros y libros de control de la documentación recibida y emitida, para su consulta.	X			
6	Trasladar al digitalizador el expediente con los documentos nuevos para que se almacene de manera virtual en los sistemas.	X			
7	Archivar el expediente del afiliado según el correlativo y el tipo de riesgo del caso.	X			
8	Realizar inventario de rotación de expedientes.	X			
9	Realizar operativo de búsquedas de expedientes que no son localizados.	X			
10	Trasladar informe de actividades realizadas durante el mes relacionadas a expedientes nuevos, expedientes trasladados y expedientes armados.			X	

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Reporte de ingreso, egreso y traslado de documentos de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos.
2	Informe de documentos archivados dirigidos a la dependencia donde se encuentre asignada.
3	Registro de oficios, sobres, vales, providencias, resoluciones y otros documentos que se le requieran

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Oficios, resoluciones, providencias, expedientes del afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. PERFIL DEL PUESTO

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>		X		
<b>Año aprobado</b>		Título a nivel medio		

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Nivel medio Secretariado Bilingüe o Comercial; a nivel universitario afín al puesto.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de secretaria B.			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de equipo de oficina.</li> <li>• Buena ortografía.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica	
				X
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes office.			

## II. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	COORDINADOR DE CASOS NUEVOS- DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1026 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la asignación de expedientes para la verificación de los nuevos casos que ingresan al departamento. Para iniciar el proceso del pago de pensión mediante la validación que estos cumplan con la documentación y los lineamientos establecidos para la obtención del beneficio por parte del afiliado.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A				
1	Recibir la asignación de los casos nuevos de los afiliados que llegan al departamento.	X				
2	Asignar los casos a los analistas para que realicen la verificación de la información y documentación respectivo de los casos de los afiliados, según los normativos.	X				
3	Verificar y autorizar el seguimiento del proceso de salida del área para el área de control de pago de los casos de los afiliados, según el tipo de riesgo.	X				
4	Solicitar a la secretaria del área la elaboración de la resolución del caso según el tipo de riesgo para autorizar y documentar la salida del expediente.				X	
5	Firmar las resoluciones de los casos atendidos del área de casos nuevos.	X				
6	Realizar el control de horas extra del personal a cargo.					X
7	Realizar el requerimiento de investigación de cuotas al área de investigación de contribuciones para el respaldo del cálculo y asignación de cuota de pago a los afiliados.				X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
8	Participar en las reuniones de rendición de cuentas con la jefatura del departamento.				X	
9	Controlar el avance de las actividades programadas en su área de trabajo.	X				
10	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X				
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Estadísticas de departamento de los casos resueltos y trabajados.
2	Reporte de horas extra trabajadas por el personal a cargo.
3	Reporte de soluciones de los expedientes de casos especiales que ingresan al Departamento

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Analistas de archivo I y II, secretarías de sección Analistas de investigación jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Aprobada Licenciatura	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: Licenciatura en auditoria, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Asistente Administrativo A.			
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica	XX
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades Profesionales.

ELABORADO POR:	Licenciada Blanca Monterroso
REVISADO POR	Jefe inmediato del área
AUTORIZADO POR:	Jefe del departamento de pago a pensionados
FECHA DE ELABORACIÓN:	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	SECRETARIA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1027 /
<b>Número de plazas:</b>	4
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de casos nuevos
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO
Emitir las resoluciones de salida de los expedientes de casos nuevos, gestionados por los analistas para el seguimiento del proceso de obtención de pago de pensión. Mediante la recepción de la solicitud de jefe inmediato.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Revisar, analizar y proponer resolución de expedientes del área de su competencia.	X			
2	Recibir, controlar, registrar y tramitar los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.	X			
3	Dar seguimiento y recopilar información para la elaboración de documentos y/o informes.			X	
4	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
4	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X			
6	Mantener actualizados, para su consulta, los registros y controles de la documentación recibida y emitida.	X			
7	Brindar apoyo logístico en la organización de actividades relacionadas con el área donde labore.			X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código				
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página			
8	Participar en el estudio, análisis e implementación de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.		X				
9	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Resolución de expedientes según el caso asignado.
2	Reporte de registro y tramite de los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.
3	Oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.

#### V. RESPONSABILIDADES

Responsabilidad de equipo de oficina.	Computadora de escritorio Impresora compartida
Responsabilidad de recursos Financieros	No aplica.
Responsabilidad por información confidencial	Oficios, providencias, resoluciones y expedientes
Responsabilidad mobiliaria	Escritorio rectangular, con modular aéreo
Responsabilidad accesos informáticos	Correo electrónico Sistemas: AS400, SICOP, IMAGEN PLUS, SIGMA 7

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Encargados de área Secretarias Analista archivo temporal jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. PERFIL DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico		X		

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS			Código Dependencia No. de código	
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO			Versión 1	Página
Año aprobado		Completo			
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: secretaria, bachiller y/o perito contador.				
Experiencia Laboral (años)	Un año en el cargo de Asistente y/o secretaria				
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Habilidad de redacción</li> <li>• Ortografía</li> <li>• Administración de tareas</li> <li>• Gestión de tiempos</li> </ul>				
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.				
Sexo	Masculino o femenino.				
Licencia de conducir		Aplica		No aplica	XX
Disponibilidad para Viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.				
Frecuencia requerida de viajes	No aplica.				
Otros	Manejo de paquetes de office.				

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	15
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de casos nuevos
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Realizar el estudio y análisis de los casos nuevos de los expedientes completados y listos para iniciar el proceso de gestión para la obtención del pago de pensión. Por medio de la verificación que cada uno de los documentos cumplan con lo establecido y requerido por los normativos de la institución. Con el fin de autorizar el inicio del proceso para la obtención de la pensión.	

III. FUNCIONES DEL PUESTO		FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Revisar los expedientes recibido de la persona aplicante a la pensión, aplicando normas y procedimientos establecidos.	X			
2	Analizar el expediente de las personas aplicantes a la pensión, según lineamientos y normativos.	X			
2	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
3	Verificar las cuotas contribución registradas en el sistema de la institución.			X	
4	Resolver consultas relacionad as con las actividades del área donde labore.	X			
5	Realizar los estudios médicos y socioeconómicos que respaldan los tipos de riesgos de los casos delos afiliados solicitantes.			X	
6	Validar la información de los reportes de los estudios médicos y socioeconómicos trasladados.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
7	Notificar al jefe inmediato acerca de casos particulares para su seguimiento.	X				
8	Elaborar reporte general del expediente y trasladarlo al jefe inmediato para la autorización de salida del expediente.	X				
9	Trasladar expedientes a la secretaria del área de casos nuevos, para su seguimiento.	X				
10	Foliar los documentos del expediente.	X				
11	Firmar resoluciones de los casos asignados, como respaldo de caso finalizado.	X				
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto que el jefe inmediato le asigne.	X				

#### IV. ENTREGABLE

1	Expediente trasladado a la secretaria para su seguimiento.
2	Rendir informes casos resueltos
3	Resoluciones firmadas de los casos asignados.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, secretarias de sección Analistas de investigación jefe inmediato
<b>EXTERNAS</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

### VII. PERFIL DEL PUESTO

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Diversificado</b>	<b>Universitario</b>	<b>Posgrado</b>
<b>Nivel Académico</b>			X	
<b>Año aprobado</b>			Primer año aprobado	
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.			
<b>Conocimientos y habilidades específicas para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Masculino o femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica	XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes de office.			

### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.			
<b>RIESGO</b>	Enfermedades Profesionales.			

<b>ELABORADO POR:</b>		Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>		Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>		Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>		Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE CONTRIBUCIONES – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1026 /
<b>Número de plazas:</b>	1
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe administrativo
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la asignación de las solicitudes de investigación de contribuciones de los afiliados para continuar con el proceso del pago de pensión mediante la validación que estos cumplan con la documentación y los lineamientos establecidos para la obtención del beneficio por parte del afiliado.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Recibir la asignación de los requerimientos de investigación de contribuciones reportadas por los afiliados a lo largo de su vida laboral.	X			
2	Asignar los casos a los analistas para que realicen la verificación de la información y documentación respectivo de los casos de los afiliados, según los normativos.	X			
3	Verificar y autorizar el seguimiento del proceso de salida del área para el área de contribuciones registradas y reportadas, según el tipo de riesgo.	X			
4	Solicitar al revisor del área la elaboración de la resolución del caso según el tipo de riesgo para autorizar y documentar la salida del expediente.			X	
5	Firmar las resoluciones de los casos atendidos con base a los requerimientos de investigación de contribuciones reportadas y registradas en los diferentes sistemas de la institución.	X			
6	Realizar el control de horas extra del personal a cargo.				X
7	Validar el despacho de la documentación solicitada por las distintas áreas del departamento de pago a pensionados			X	

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
8	Participar en las reuniones de rendición de cuentas con la jefatura del departamento.					X
9	Controlar el avance de las actividades programadas en su área de trabajo.	X				
10	Resolver consultas relacionadas con las actividades del área donde labore.	X				
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.	X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Estadísticas de departamento de los casos resueltos y trabajados.
2	Reporte de horas extra trabajadas por el personal a cargo.
3	Reporte de soluciones de los expedientes de casos especiales que ingresan al Departamento

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Analistas de archivo I y II, secretarías de sección Analistas de investigación Jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Aprobada Licenciatura	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: Licenciatura en auditoria, administración de empresas y ciencias exactas y/o ciencias sociales			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Asistente Administrativo A.			
Conocimientos y habilidades específicos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>Buenas relaciones humanas.</li> <li>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>Habilidad para redacción de informes.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica	XX
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades Profesionales.

ELABORADO POR:	Licenciada Blanca Monterroso
REVISADO POR	Jefe inmediato del área
AUTORIZADO POR:	Jefe del departamento de pago a pensionados
FECHA DE ELABORACIÓN:	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	PREANALISTA- DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1147 /
<b>Número de plazas:</b>	8
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de investigación de contribuciones
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO
Recibir la documentación inicial de los requerimientos de investigación de contribuciones, por lo que debe realizar una investigación básica del expediente recibido, por medio de los distintos sistemas de la institución. A fin de validar que el caso debe ser investigado a profundidad.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
2	Clasificar y remitir a responsables la correspondencia interna y externa inherente a su puesto y dar seguimiento hasta el archivo.	X			
3	Ejecutar una investigación básica de las atribuciones reportadas por el afiliado.	X			
4	Llenar la asignación de expediente a los analistas en el sistema informático.	X			
5	Atender al personal y visitantes que requieran audiencia con el jefe Inmediato.	X			
6	Trasladar los expedientes y solicitudes físicamente a los analistas junto con el informe elaborado de la investigación básica.	X			
7	Elaborar dictámenes de casos rechazados por falta de bases e información del afiliado.	X			
8	Solicitar la autorización del jefe inmediato de los dictámenes elaborados de los casos rechazados, para su despacho.	X			
9	Recibir, atender y efectuar llamadas que se le requieran.	X			
10	Atender requerimientos de su jefe Inmediato.	X			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.		X			

#### IV. ENTREGABLES

1	Informe de dictámenes de expedientes rechazados.
2	Reporte de registro de expedientes trasladados

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Oficios, resoluciones, providencias, expedientes del afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. REQUISITOS DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
<b>Nivel Académico</b>		X		
<b>Año aprobado</b>		Título a nivel medio		
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Nivel medio Secretariado Bilingüe o Comercial; a nivel universitario afín al puesto.			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de secretaria			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad analítica.</li> <li>• Conocimientos generales de la normativa del Instituto.</li> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica	<input type="checkbox"/>	No aplica	<input checked="" type="checkbox"/> XX
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes office. Inglés a nivel intermedio.			

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>Título del Puesto:</b>	ANALISTA – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1148 /
<b>Número de plazas:</b>	25
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de investigación de contribuciones
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Realizar el estudio y análisis de las contribuciones pagas y reportadas por los patronos de los afiliados de los expedientes trasladados para su investigación. Por medio de la verificación que cada una de las contribuciones registradas en los sistemas de la institución y lo establecido en los normativos de la institución. Con el fin de autorizar el inicio del proceso para la obtención de la pensión.	

III. FUNCIONES DEL PUESTO		FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Revisar los expedientes recibido de la persona aplicante a la pensión, aplicando normas y procedimientos establecidos.	X			
2	Analizar el expediente de las personas aplicantes a la pensión, según lineamientos y normativos.	X			
2	Elaborar oficios, providencias, acuerdos, dictámenes, informes u otros documentos que se le requieran.	X			
3	Verificar las cuotas contribución registradas en el sistema de la institución.			X	
4	Resolver consultas relacionad as con las actividades del área donde laboró el afiliado.	X			
5	Realizar los estudios médicos y socioeconómicos que respaldan los tipos de riesgos de los casos de los afiliados solicitantes.			X	
6	Validar la información de los reportes de los estudios médicos y socioeconómicos trasladados.	X			
7	Solicitar la visita de los perito a los establecimientos donde laboró el afiliado.	X			

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código			
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página		
8	Realizar la comparación de la información del sistema recibido por parte del perito, y los distintos informes generados.	X				
9	Elaborar informe final con las cuotas pagadas y reportadas por cada empresa donde laboró el afiliado.	X				
10	Solicitar la revisión del informe para su autorización y despacho del informe.	X				
11	Firmar los informes y resoluciones concluyentes del caso y trasladarlo al jefe inmediato para su despacho.	X				
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto que el jefe inmediato le asigne.	X				

#### IV. ENTREGABLE

1	Reporte de investigaciones solicitadas y trabajadas.
2	Informe de casos especiales.
3	Reporte de investigaciones de peritos solicitadas.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Manejo de expedientes de afiliados y nóminas de los pagos asignados al afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>INTERNAS</b>	Analistas de archivo I y II, Secretarías de sección Analistas de investigación Jefe inmediato
-----------------	--

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
EXTERNAS		Con patronos, afiliados y población con derecho.		

VII. PERFIL DEL PUESTO				
EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Primer año aprobado	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoria, administración de empresas y ciencias exactas.			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el área donde se encuentre asignado el puesto, realizando funciones afines al puesto.			
Conocimientos y habilidades específicas para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica XX	
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

VIII. CONDICIONES DE TRABAJO	
AMBIENTE	Trabajo en oficina.
RIESGO	Enfermedades Profesionales.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

<b>ELABORADO POR:</b>		Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>		Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>		Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>		Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	REVISOR – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1147 /
<b>Número de plazas:</b>	10
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de investigación de contribuciones
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar el estudio, análisis y proponer resolución de los casos y expedientes relacionados con el Departamento de pago a pensionados, aplicando las disposiciones legales y los procedimientos que corresponda; además de apoyar en la organización de actividades a cargo de la dependencia donde labore.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUENCIA D/S/Q/M/A			
1	Recibir y analizar la información contenida en los expedientes resueltos mediante la investigación profunda.	X			
2	Apoyar en la organización de actividades relacionadas con el área de trabajo asignada.	X			
3	Atender y resolver las consultas de los analistas.	X			
4	Registrar en los sistemas, la información que maneje, de acuerdo con las atribuciones del puesto que desempeña.	X			
5	Participar en equipos de trabajo y comisiones que le sean asignadas por el jefe Inmediato.		X		
6	Orientar a analistas nuevos sobre sus atribuciones y responsabilidades.		X		
7	Devolver los expedientes para corrección.	X			
8	Llevar el control de los indicadores correspondientes al puesto de trabajo.	X			
9	Rubricar y sellar resoluciones elaboradas por los analistas.	X			
10	Elaborar reporte estadístico complementario para el informe mensual del responsable del Área.		X		

Departamento de pago a pensionados	RECURSOS HUMANOS		Código Dependencia No. de código				
	DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO		Versión 1	Página			
11	Revisar correcciones y ampliaciones sugeridas para el despacho del expediente.		X				
12	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto		X				

#### IV. ENTREGABLES

1	Reporte de los casos investigados.
2	Reporte de casos pendientes.
3	Informe de casos especiales gestionados.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Resoluciones de casos Expedientes, planillas electrónicas del afiliado.
<b>Responsabilidad de mobiliario</b>	Escritorio rectangular y modular aéreo para archivo
<b>Responsabilidad accesos informativo</b>	Correo Sistemas: AS400, SICOP, SPARK, SIGMA 7, PERSEUS.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Secretaria de área Analista de archivo I Analista de investigación Jefe inmediato
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### VII. REQUISITOS DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
Nivel Académico			X	
Año aprobado			Segundo año aprobado	
Carrera, Título, Diploma o Especialidad	Preferentemente: estudiantes de derecho, auditoría, administración de empresas y ciencias exactas.			
Experiencia Laboral (años)	Un año en el puesto de Analista A.			
Conocimientos y habilidades específicas para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis, financiera y numérica.</li> <li>• Conocimiento de procesos administrativos.</li> <li>• Buenas relaciones humanas.</li> <li>• Conocimiento de leyes y normativa aplicable a la seguridad social.</li> <li>• Habilidad para desarrollar planes y programas.</li> </ul>			
Disponibilidad de Horario	Cuando sea requerido.			
Sexo	Masculino o femenino.			
Licencia de conducir	Aplica		No aplica XX	
Disponibilidad para viajar	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
Frecuencia requerida de Viajes	No aplica.			
Otros	Manejo de paquetes de office.			

### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato
<b>AUTORIZADO POR</b>	Jefe de departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Código Dependencia</b> <small>No. de código</small>	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO

<b>Título del Puesto:</b>	DESPACHO – DPP
<b>Código del Puesto:</b>	1065 /
<b>Número de plazas:</b>	22
<b>Tipo de puesto:</b>	Administrativo.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de investigación de contribuciones
<b>Puesto (s) que Supervisa:</b>	Ninguno.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Oficinas centrales.
<b>Horario de Trabajo:</b>	De 8:00 a 16:00 horas.

### II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar el envío de la información solicitada por las distintas áreas del departamento de pago a pensionados, con relación a los casos de los afiliados, según requerimientos recibidos. Con el fin de completar los expedientes para poder concluirlos y/o dar seguimiento oportuno a los casos de los afiliados.

No.	III. FUNCIONES DEL PUESTO	FRECUCIA D/S/Q/M/A				
1	Registrar ingreso, egreso y traslado de documentos de acuerdo a los procedimientos y normas establecidos.	X				
2	Recibir, revisar, ordenar y distribuir documentos dirigidos al área de Investigación	X				
3	Recibir y revisar certificados de trabajo, hojas de traslado y de consulta de todas las dependencias.	X				
4	Elaborar oficios, sobres, vales, providencias, resoluciones y otros documentos que se requieran.	X				
5	Registrar, confrontar, sellar y fotocopiar los anexos de las solicitudes de informaciones marginadas y trasladar a donde corresponda.	X				
7	Enviar notificación a el área que corresponde los documentos a enviar, los cuales fueron solicitados con anticipación.		X			
8	Ingresar información en los sistemas informáticos disponibles.	X				
9	Elaborar reportes, informes o estadísticas cuando el jefe Inmediato lo solicite.	X				
10	Llevar control de ingresos y egresos de información trasladada a las distintas áreas.	X				

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código			
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>		
11	Realizar otras atribuciones inherentes al puesto.				X	

#### IV. ENTREGABLES

1	Registro de documentos distribuidos dirigidos a las distintas áreas del departamento.
2	Reportes de oficios, sobres, vales, providencias, resoluciones y otros documentos que se le requieran.

#### V. RESPONSABILIDADES

<b>Responsabilidad de equipo de oficina.</b>	Computadora de escritorio Impresora compartida
<b>Responsabilidad de recursos Financieros</b>	No aplica.
<b>Responsabilidad por información confidencial</b>	Oficios, resoluciones, providencias, expedientes del afiliado.
<b>Responsabilidades mobiliario.</b>	Escritorio rectangular, con modular aéreo para archivo.
<b>Responsabilidades accesos</b>	Correo electrónico, sistemas: 4S400, SIHIS, SICOP, SIGMA 7.

#### VI. RELACIONES DEL PUESTO

<b>Internas</b>	Con personal del Instituto.
<b>Externas</b>	Con patronos, afiliados y población con derecho.

#### VII. REQUISITOS DEL PUESTO

EDUCACIÓN	Secundaria	Diversificado	Universitario	Posgrado
<b>Nivel Académico</b>		X		
<b>Año aprobado</b>		Título a nivel medio		
<b>Carrera, Título, Diploma o Especialidad</b>	Preferiblemente: secretaria, bachiller y/o perito contador.			
<b>Experiencia Laboral (años)</b>	Un año en el puesto de secretaria.			
<b>Conocimientos y habilidades específicos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de equipo de oficina.</li> <li>• Buena ortografía.</li> <li>• Iniciativa.</li> </ul>			

Departamento de pago a pensionados	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código Dependencia</b> No. de código	
	<b>DESCRIPTORYPERFILDEPUESTO</b>		<b>Versión</b> 1	<b>Página</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones humanas.</li> </ul>			
<b>Disponibilidad de Horario</b>	Cuando sea requerido.			
<b>Sexo</b>	Femenino.			
<b>Licencia de conducir</b>	Aplica		No aplica	X X
<b>Disponibilidad para viajar</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a las funciones asignadas.			
<b>Frecuencia requerida de Viajes</b>	No aplica.			
<b>Otros</b>	Manejo de paquetes office.			

#### VIII. CONDICIONES DE TRABAJO

<b>AMBIENTE</b>	Trabajo en oficina.
<b>RIESGO</b>	Enfermedades profesionales.

<b>ELABORADO POR:</b>	Licenciada Blanca Monterroso
<b>REVISADO POR</b>	Jefe inmediato del área
<b>AUTORIZADO POR:</b>	Jefe del departamento de pago a pensionados
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	Guatemala, 21 de junio del año 2021

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población presentada por áreas del departamento de pago a pensionados de una Institución dedicada a brindar Servicios de Salud.....	38
Tabla 2. Muestra de la población por áreas del departamento de pago a pensionados de una Institución dedicada a brindar Servicios de Salud.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inducción adecuada a su puesto de trabajo.....	43
Figura 2. Recorrido en las instalaciones para presentarlo a todo el personal que integra su departamento y área de trabajo.....	44
Figura 3. Asignaron las herramientas, equipo, mobiliario y espacio físico necesarios para ejecutar su puesto de trabajo.....	45
Figura 4. Explicación del organigrama del departamento.....	45
Figura 5. Identificación del puesto a reportar.....	46
Figura 6. Socialización del reglamento interno de trabajo y los lineamientos.....	47
Figura 7. El objetivo y razón de ser de su puesto de trabajo.....	48
Figura 8. Explicación ya sea verbal o por escrito de los puestos de trabajo se debía relacionar.....	49
Figura 9. Especificación por escrito las funciones de su puesto de trabajo.....	49
Figura 10. Especificación de manera verbal las funciones de del puesto de trabajo.....	50
Figura 11. Requisitos intelectuales y físicos con los cuales debe contarse para ocupar su puesto de trabajo.....	51
Figura 12. Responsabilidades que posee su puesto de trabajo.....	51
Figura 13. Objetivos y metas definidas en el área de trabajo.....	52
Figura 14. Importante de contar con la descripción y detalle de las funciones que se efectúan en su trabajo.....	53

Figura 15. La poca información sobre su puesto de trabajo influye en su desempeño.....	54
Figura 16. El bajo conocimiento de su puesto de trabajo a su rendimiento laboral.....	54
Figura 17. La correcta distribución de funciones mejora el desempeño en el departamento.....	55
Figura 18. Conocimiento del procedimiento de incorporación y/o inducción de personal.....	56
Figura 19. Conocimiento de un descriptor de puesto.....	57
Figura 20. Conocimiento de un perfil de puesto.....	57
Figura 21. Conocimiento qué es un manual de perfiles y descripción de puestos...	58