



Diseño del Manual de funciones para la empresa telecomunicaciones CSI

Modalidad: Emprendimiento

Valeria Arzuaga Celedón

CC 1006745934

Leidy Caterine Sanabria Pabón

CC 1098794748

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales**  
**Tecnología en Gestión Empresarial**  
**Bucaramanga, 28 de marzo de 2025**



Diseño del Manual de funciones para la empresa telecomunicaciones CSI

Modalidad: Emprendimiento

Valeria Arzuaga Celedon

CC 1006745934

Leidy Caterine Sanabria Pabón

CC 1098794748

**Trabajo de Grado para optar al título de**

**Tecnólogo en gestión empresarial**

**DIRECTOR**

Alexander Jaimes Poveda Mg.

Grupo de investigación – GICSE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

**Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales**

**Tecnología en Gestión Empresarial**

**Bucaramanga, 28 de marzo de 2025**

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de  
Los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar el título de Tecnólogo en Gestión Empresarial  
Según acta del comité de grado No.12 de fecha 31 /03/2025

Evaluador: Jorge Virgilio Rivera Gutiérrez



---

Firma del Evaluador



---

Firma del Director

## DEDICATORIA

**Leidy Sanabria:** este proyecto es un tributo a Dios y a mis padres que han sido mi apoyo y mi motivación desde el principio su amor y dedicación han sido fundamentales para mí, en especial a mi madre que con su valentía y resiliencia en su lucha contra el cáncer me ha inspirado a seguir adelante; a mi hermana y sobrina que han sido mi apoyo y alegría. A mis maestros que me han enseñado y guiado durante mi trayectoria académica, a mis amigos que han sido mi apoyo y mi distracción durante los momentos difíciles. A la empresa telecomunicaciones CSI que nos permitió realizar nuestro trabajo de grado con ellos. Su apoyo y confianza en nosotras han Sido fundamentales para nuestro crecimiento profesional.

**Valeria Arzuaga:** dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, quien me ha dado la fortaleza, la sabiduría y las oportunidades necesarias para llegar hasta aquí, guiando cada uno de mis pasos en este camino. Y, por supuesto, me lo dedico a mí mismo, por el esfuerzo, la dedicación y la perseverancia que puse en cada desafío superado. Este logro es el fruto de mi trabajo, sacrificio y compromiso, y representa una meta alcanzada en mi crecimiento personal y profesional.

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por guiarnos en este camino académico y permitirnos culminar con éxito este trabajo de grado.

A nuestro estimado director de proyecto Alexander Jaimes Poveda quien con su paciencia, conocimientos y orientación nos brindó el apoyo necesario para llevar a cabo esta investigación. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para nuestro aprendizaje y desarrollo profesional.

A la empresa Telecomunicaciones CSI, por abrirnos sus puertas y brindarnos la información y recursos necesarios para la realización de este trabajo. Su colaboración fue clave para el desarrollo de nuestra propuesta y el logro de nuestros objetivos académicos.

Por último, pero no menos importante, a la Universidad Unidades Tecnológicas de Santander, por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente y permitirnos presentar este trabajo como requisito para la obtención de nuestro título en tecnología en Gestión Empresarial. Gracias por ser el espacio donde hemos crecido académica y personalmente.

A todos, nuestro más sincero agradecimiento.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. OBJETIVOS.....</b>	<b>15</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
<b>1.4. ESTADO DEL ARTE.....</b>	<b>16</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. MARCO LEGAL.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>23</b>
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</b>	<b>29</b>
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>57</b>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,  
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

<b>9</b>	<b>APÉNDICES</b> .....	<b>62</b>
<b>10</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>63</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b>	<i>¿La empresa telecomunicaciones maneja un manual de funciones completamente definido?.....</i>	34
<b>FIGURA 2</b>	<i>¿se realiza por parte de la empresa el proceso de inducción al momento de ingresar?.....</i>	34
<b>FIGURA 3</b>	<i>¿Al momento de entregar un cargo se informa al trabajador sobre el objetivo del puesto de trabajo y sus responsabilidades con el mismo? .....</i>	35
<b>FIGURA 4</b>	<i>¿Realiza con frecuencia tareas que no están alineadas con el cargo que desempeña actualmente dentro de la empresa? .....</i>	36
<b>FIGURA 5</b>	<i>¿comprende claramente las responsabilidades y límites del puesto actual? .....</i>	36
<b>FIGURA 6</b>	<i>¿De acuerdo a su puesto de trabajo sabe cuáles son sus funciones?37</i>	
<b>FIGURA 7</b>	<i>¿Cuál es el nivel de percepción de exigencia física y mental que conlleva realizar las funciones asignadas?.....</i>	38
<b>FIGURA 8</b>	<i>¿Recibe capacitaciones por el empleador de acuerdo a las funciones de su cargo?.....</i>	38
<b>FIGURA 9</b>	<i>¿La herramientas y equipos que manejan son las adecuadas para sus trabajos.....</i>	39
<b>FIGURA 10</b>	<i>¿Un manual de funciones ayudaría a definir mejor las responsabilidades de cada puesto?.....</i>	40
<b>FIGURA 11</b>	<i>¿La falta de un manual de funciones afecta la eficiencia y el desarrollo en el trabajo?.....</i>	40
<b>FIGURA 12</b>	<i>Organigrama .....</i>	43
<b>FIGURA 13</b>	<i>Socialización con el gerente y los trabajadores.....</i>	53
<b>FIGURA 14</b>	<i>Reunión de la socialización.....</i>	54

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 2</b>	<i>Organización de los trabajadores</i> .....	<b>42</b>
----------------	---	-----------

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto titulado diseño del manual de funciones para la Empresa Telecomunicaciones CSI tiene como propósito principal la elaboración de un manual que defina con claridad los roles, funciones y obligaciones de cada cargo dentro de la empresa. Este trabajo surge ante la necesidad de resolver problemas de ineficiencia operativa, confusión en la asignación de tareas y dificultades en la gestión interna debido a la falta de documentación formal. Se manejó una metodología descriptiva con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Las herramientas utilizadas incluyeron observación directa, encuestas estructuradas a los empleados y análisis documental. La muestra consistió en los 10 empleados de la empresa, representando diferentes áreas y niveles jerárquicos. El diagnóstico evidenció que la ausencia de un manual de funciones generaba duplicidad de tareas, ausencia de precisión en las obligaciones y problemas en la comunicación interna. A partir de los datos recopilados, se diseñó un manual de funciones que detalla las actividades, competencias y requisitos de cada cargo, optimizando la estructura organizacional y mejorando los procesos internos. También se creó un organigrama funcional que clarifica las líneas de mando y la jerarquía. El manual de funciones contribuyó significativamente a mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la comunicación interna y aumentar la satisfacción del personal. Además, se convirtió en un material clave para la inducción y capacitación continua, facilitando la integración de nuevos colaboradores y optimizando el desempeño del equipo.

**PALABRAS CLAVE:** Manual de funciones, estructura organizacional, eficiencia operativa, telecomunicaciones, gestión empresarial.

## INTRODUCCIÓN

El cambio constante que enfrentan las organizaciones hace necesario estandarizar el trabajo a realizar para asegurar resultados consistentes. Desde la antigüedad, la humanidad ha tenido que realizar diferentes actividades para sobrevivir. Los primeros manuales aparecieron durante la II guerra mundial. Esto se debe a que se necesitaba personal capacitado para realizar diversas tareas durante la guerra. (Agredo y Rincón, 2021)

Un manual es una herramienta esencial para cualquier entidad, ya que mejora la eficiencia en áreas como Recursos Humanos, Finanzas y Producción. Una organización será más eficiente si su estructura está diseñada para satisfacer sus necesidades. De lo contrario, el personal no logrará cumplir con los objetivos establecidos. Los Manuales de funciones también regulan aspectos como sanciones por incumplimientos y detallan las actividades de cada área, lo que evita confusiones e inconvenientes. Contar con este recurso facilita la adaptación del personal, mejora el rendimiento y contribuye al aumento de las ganancias empresariales. (Quimiz y Palacios, 2021)

Aunque existe una amplia cantidad de literatura que resalta la relevancia de los manuales de funciones, muchas empresas todavía no cuentan con documentos que se ajusten a sus necesidades particulares. En este sentido, el presente trabajo tiene como propósito desarrollar un manual de funciones para la empresa Telecomunicaciones CSI. Su objetivo es definir lineamientos precisos que fortalezcan la organización interna, optimicen el rendimiento operativo y aumenten la satisfacción del cliente. Este manual servirá como una referencia clara sobre las responsabilidades y expectativas de cada puesto, lo que ayudará a mejorar la

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,  
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

eficiencia en la toma de decisiones y a facilitar la comunicación dentro de la organización.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La variable de control está estrechamente relacionada con los manuales de organización y funciones, ya que desde el comienzo de una empresa deben considerarse como elementos clave para su desarrollo. No deben verse solo como un requisito legal o académico, sino como una herramienta estratégica que beneficia a la organización y ofrece una visión clara del crecimiento de los empleados. Considerar el manual como una medida de control implica establecer directrices claras desde el principio, conectando tanto al empleador como al trabajador, asegurando que la empresa defina claramente los requisitos del puesto y documente cualquier incumplimiento. (Flores, 2021)

Toda organización necesita herramientas que le permitan tener una estructura organizacional sólida para que sus actividades se desarrollen de manera eficiente, en línea con las funciones de cada miembro. La implementación del manual optimizará sus labores, exclusivamente en el área administrativa, mejorando la comunicación y el trabajo colaborativo. Esto traerá beneficios significativos en la gestión y los procesos internos, que hasta ahora no estaban completamente claros. El manual ayudará a simplificar tareas, mejorar el liderazgo y prevenir conflictos internos, facilitando el logro de sus objetivos. (Morales, 2021)

Telecomunicaciones CSI es una microempresa del área de metropolitana de Bucaramanga que ofrecen servicios de la instalación de sistemas de telecomunicaciones, seguridad electrónica, automatización de edificios, domótica, cámaras de seguridad, alarmas electrónicas y contra incendios, citofonía, telefonía y sistemas de energías alternativas como la instalación de sistemas fotovoltaicos.

Sin embargo, la empresa no tiene un manual de funciones para sus colaboradores, este panorama plantea la falta de claridad en sus tareas y obligaciones. Por lo tanto, puede generar varias dificultades como la confusión en las tareas, ineficiencia operativa, problemas de comunicación y dificultad para evaluar el desempeño. Entre las causas que originan este problema se encuentran la falta de documentación formal y la rápida expansión de la empresa sin una adecuada planificación organizativa. Esta situación también contribuye a una gestión ineficaz de recursos humanos, con una distribución ineficiente del personal y la incapacidad para evaluar adecuadamente el rendimiento de los empleados.

¿La incorporación de un manual de funciones podrá ser una herramienta para la mejora de sus procesos y asignación de labores para la empresa Telecomunicaciones CSI?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

El manual de funciones es fundamental en cualquier empresa, ya sea pública o privada. Toda empresa debe contar con un MF para garantizar un funcionamiento organizado, donde los empleados sepan claramente cuáles son sus responsabilidades. Esto ayuda a evitar la rotación de personal, que en ocasiones puede llevar a que otros asuman tareas que no les corresponden, lo cual genera incomodidad y, en consecuencia, la renuncia de trabajadores. (Febre y Vera, 2020)

Los manuales de funciones son fundamentales para maximizar el uso eficiente de recursos económicos y de personal en una empresa, permitiendo la estandarización de los procesos. La correcta implementación mejoró significativamente el rendimiento de los empleados y optimizó los procesos. La investigación, clarificó la importancia de estos manuales para cada puesto de trabajo. Esto resultó en beneficios como ahorro de tiempo, formalización de

métodos, mejor toma de decisiones y mayor precisión en la asignación de responsabilidades, fomentando un ambiente laboral disciplinado. (Cogollo et al.,2021)

La importancia del diseño de un manual de funciones para Telecomunicaciones CSI es una necesidad urgente debido a los problemas de ineficiencia operativa y la falta de precisión en la distribución de tareas entre sus empleados. Resolver esta problemática es crucial para mejorar la gestión interna de la empresa, optimizar el uso de recursos humanos y fomentar un ambiente laboral más organizado y productivo. Desde una perspectiva económica, la solución permitirá una mejor asignación de recursos, reduciendo costos asociados a la duplicación de esfuerzos y tareas mal ejecutadas. Socialmente, el manual de funciones contribuirá a mejorar la satisfacción de los empleados al darles mayor claridad en sus roles, lo que incide positivamente en su desempeño y motivación.

Este trabajo proporcionará al equipo de investigación GICSE nuevos conocimientos que se reflejarán en los resultados obtenidos, los cuales enriquecerán los conceptos y teorías existentes sobre el tema abordado. Además, ayudará a comprender mejor el funcionamiento y la conexión de los procesos dentro de la empresa, facilitando la implementación de una guía de acción para mejorar cualquier contingencia que surja en las actividades diarias.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un manual de funciones para Telecomunicaciones CSI mediante el análisis organizacional de la estructura interna, la identificación de roles y funciones existentes, para la optimización de la asignación de tareas.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Realizar un diagnóstico en la empresa Telecomunicaciones CSI a través de la aplicación de una encuesta a los empleados, en el cual se determinen los perfiles y funciones que requieren la empresa, para el rendimiento eficiente en sus procesos.

Determinar la estructura organizacional adecuada para la empresa mediante la realización de un organigrama con los departamentos, tareas, línea de mando autoridad que permita la descripción de las responsabilidades laborales.

Elaborar el manual de funciones basado en principios de gestión administrativa, que defina de manera clara y precisa los compromisos de cada puesto de trabajo, fortaleciendo la estructura organizacional de la empresa.

Socializar el manual en la empresa Telecomunicaciones CSI mediante una reunión con los directivos y colaboradores de una forma clara y precisa en el cual sea utilizado como una herramienta en el desarrollo de sus labores diarias.

### **1.4. ESTADO DEL ARTE**

N/A

## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1 ANÁLISIS DE CARGOS Y PUESTOS: UN ENFOQUE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

El análisis de cargos y puestos es fundamental para el desarrollo general de las actividades dentro de una empresa. A través de este proceso, se comparan y evalúan las funciones, los perfiles y, principalmente, las competencias o habilidades que un trabajador debe poseer para desempeñar un determinado cargo. Además, con base en estas características, se asigna al empleado al puesto que mejor se adapte a sus fortalezas. (Mendoza y Villafuerte,2021)

En este sentido, el análisis de cargos detalla los requisitos tanto intelectuales como físicos que deben cumplir los candidatos para una vacante. También se consideran aspectos como las responsabilidades del puesto, las obligaciones asociadas, las líneas de autoridad, la necesidad de viajar fuera del lugar de contratación y otros factores inherentes al cargo, incluyendo su posición jerárquica dentro de la empresa. (Mendoza y Villafuerte,2021)

#### **2.1.2 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD LABORAL**

Busca mejorar las condiciones de seguridad y previniendo accidentes, capacitar al personal para fomentar conductas positivas y promover la innovación tecnológica estimula la creatividad y mejora la toma de decisiones. Además, se implementa un plan de seguridad laboral para controlar las actividades y manejar posibles incidentes. El enfoque también incluye la protección de la salud física y mental del

personal, promoviendo un ambiente seguro y estable que fomenta la participación activa. (Acurio et al., 2020)

### **2.1.3 GESTIÓN DEL TALENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS**

De acuerdo con el estudio realizado por Ferreiro et al. (2020) sobre la formación y gestión del talento en las empresas, se identifican diversas variables clave:

- Aquellas relacionadas con las tareas visibles, orientadas hacia el logro de metas personales o institucionales.
- Los aspectos evidenciados por el trabajador, quien demuestra su carácter, voluntad y capacidad para ejecutar dichas tareas, asegurando que sean alcanzables y alineadas con el diseño estratégico de la empresa, establecido desde la gerencia y aplicado a toda la organización.
- Los criterios utilizados para evaluar a las empresas en función del desempeño laboral de sus empleados, destacando la gestión del talento, la retribución por el trabajo y otros incentivos implícitos, así como el ambiente laboral, considerado dentro de la variable de Bienestar Laboral.
- La necesidad de analizar la eficiencia en la gestión del talento humano, enfocándose en la proyección y rendimiento de los trabajadores, así como en la tasa de rotación del personal.

### **2.1.4 COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL**

Con el objetivo de fortalecer la competitividad en la empresa es importante contar con un manual de funciones, ya que mejora la asignación y realización de tareas, optimiza tiempos y ambiente laboral, incrementa ventas y captación de clientes, y aumenta la competitividad en el mercado. Además, ayuda a identificar necesidades

del entorno organizacional, fomenta la comunicación, organización, delegación y especificidad de funciones, y previene problemas como la reducción de competitividad, mala distribución de labores y disminución de calidad y servicio. Su ausencia puede llevar a la quiebra, por lo que es fundamental para la eficiencia, productividad y satisfacción del cliente. (Jiménez, 2020)

### ***2.1.5 MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE EMPRESAS***

Esta teoría se refiere a la importancia de los Manuales de Procedimientos en las organizaciones, enfatizando su utilidad para mejorar la eficiencia, reducir confusiones y sanciones, y aumentar el rendimiento y las ganancias. La teoría propone la creación de un manual integral que abarque diferentes áreas, como recursos humanos, finanzas y producción, y que incluya procedimientos jurídicos, administrativos e informáticos. Además, se menciona la existencia de diferentes tipos de manuales, como manuales de bienvenida, manuales de organización, manuales departamentales, entre otros. La profundidad del manual propuesto busca abarcar todos los aspectos necesarios para la gestión eficiente de empresas y organizaciones. (Quimiz y Palacios, 2021)

### ***2.1.6 EL MANUAL DE FUNCIONES UNA HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y LA MEJORA CONTINUA***

Esta teoría se refiere a la importancia de implementar un manual de funciones para el cargo de auxiliar de compras en una empresa, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, reducir la confusión y los errores, y promover un ambiente laboral más positivo. La teoría destaca la importancia de establecer una estructura clara y detallada de las responsabilidades y tareas del puesto, y de proporcionar

una base sólida para la mejora continua. El manual propuesto incluye aspectos como la definición de responsabilidades y tareas, la jerarquía y la coordinación entre áreas, y la evaluación y ajuste de los procesos conforme a las necesidades cambiantes de la empresa. (Montealegre 2024)

### **2.1.7 EL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y EQUIDAD LABORAL**

Las problemáticas existentes de una empresa se logran resolver mediante la creación de un manual de funciones que permitiera controlar las actividades internas de la organización, Para ello, se identifica y analiza los procesos y cargos, reorganizando las tareas de manera equitativa para evitar la sobrecarga laboral en un solo colaborador. El manual diseñado detalla los cargos, asigna funciones, define competencias y establece requisitos clave para alcanzar las metas organizacionales. (Lara,2020)

### **2.1.8 EL DISEÑO DE MANUALES COMO HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN ORGANIZACIONAL**

El diseño exitoso de un Manual requiere planificación, análisis y coordinación entre áreas, además de estructurar macroprocesos, jerarquías y responsabilidades, definir competencias clave y considerar riesgos laborales para cada cargo. Este proyecto actúa como un diagnóstico interno, permitiendo a la empresa entender mejor su funcionamiento y detectar posibilidades de optimización en la gestión del talento humano. Con roles y responsabilidades bien definidos, la organización puede agilizar sus actividades económicas, mejorar la comunicación interna y facilitar la transmisión de información de manera directa y efectiva, reduciendo la complejidad y optimizando procesos. (Núñez et al., 2023)

### **2.1.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMACIÓN Y EVALUACIÓN LABORAL**

El manual de procedimientos fomenta una formación integral, asegurando competencia técnica y evaluaciones objetivas del desempeño. Su implementación contribuye a elevar el nivel de capacitación y promueve una cultura de seguridad laboral. Al adoptar normas internacionales, se garantiza que los trabajadores alcancen niveles elevados de excelencia y competencias requeridas por la industria. Además, este manual ofrece una guía detallada desde la calificación inicial hasta las evaluaciones, destacando la precisión y eficiencia en las operaciones para fomentar una cultura de excelencia. (Cadena, 2023)

### **2.1.10 CLIMA ORGANIZACIONAL**

La implementación del Manual de Organización y Funciones ha optimizado la gestión del talento humano, especialmente al integrar nuevo personal. A través de este documento, se clarifican las responsabilidades del cargo, las líneas de comunicación y jerarquía, y se promueve un ambiente laboral positivo. Las empresas han evolucionado al transformar a sus empleados en colaboradores comprometidos, que conocen la organización, valoran a sus superiores y aportan con propuestas de mejora. Este logro ha sido posible gracias a la disposición y apoyo de los directivos para implementar y difundir el manual en la empresa. (Leon,2024)

## **2.2. MARCO LEGAL**

### **2.2.1. ARTICULO 5**

La labor que regula este Código es cualquier actividad humana que se realice en el marco de un contrato de trabajo. (código sustantivo del trabajo,1951)

### **2.2.2. ARTÍCULO 22**

Define el contrato de trabajo, sus características y los elementos esenciales que lo configuran. (código sustantivo del trabajo,1951)

### **2.2.3. ARTÍCULO 2.2.2.9.8: MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y DE REQUISITOS**

Recopila normas del sector público en Colombia y regula aspectos como el manual de funciones, requisitos y perfiles de cargos. (Decreto 1083, 2015)

### **2.2.4. DECRETO 160 DE 2014**

Reglamenta el sistema de gestión del empleo público, las evaluaciones de desempeño y la estructura de los perfiles de cargo en el sector público. (Decreto 160, 2014)

### **2.2.5. DECRETO 1072 DE 2015**

Recoge las normas laborales en Colombia, estableciendo regulaciones sobre contratos de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, y perfil de funciones. (Decreto 1072, 2015)

### **2.2.6. ARTÍCULO 9 PROTECCIÓN AL TRABAJO**

El gobierno debe garantizar condiciones justas para los trabajadores para que tengan garantías y derechos protegidos y fomentar el empleo digno. (código sustantivo del trabajo,1951)

### **2.2.7. ARTÍCULO 192 REMUNERACIÓN**

Trata sobre la remuneración del trabajador cuando empieza sus vacaciones el cual el empleador debe asegurar que el pago recibido por el trabajador sea al menos equivalente al salario mínimo legal. (código sustantivo del trabajo,1951)

### **2.2.8. ARTÍCULO 227 VALOR DE AUXILIO**

El empleador debe pagar el auxilio monetario al trabajador que tenga una incapacidad comprobada y el auxilio se paga hasta por ciento ochenta (180) días. (código sustantivo del trabajo,1951)

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. ACTIVIDADES**

Grupo de actividades asignadas a un individuo o equipo, cuyo objetivo es generar un resultado determinado. (Rivas,2020)

Se consideran términos sinónimos, aunque comúnmente se distingue la tarea como un elemento que forma parte de una actividad. En términos generales, ambas representan acciones realizadas por las personas, las cuales requieren tiempo y recursos para su ejecución y están orientadas a alcanzar un resultado específico dentro de un período determinado. Aunque tienen un carácter finito, pueden repetirse en múltiples ocasiones. (Portillo y Ramírez, 2020)

### **2.3.2. DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Implica especificar los procesos, funciones y métodos que deben llevarse a cabo según el perfil del puesto. Además, establece los requisitos necesarios que permiten distinguir ese cargo de otros dentro de la organización. (Portillo y Ramírez, 2020)

### **2.3.3. EFICIENCIA**

Es un indicador que refleja el menor costo para alcanzar un resultado, considerando el volumen de recursos utilizados y la duración del proceso. Se calcula al comparar el valor de los resultados obtenidos con el costo necesario para producirlos. (Portillo y Ramírez, 2020)

### **2.3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Representa cómo operan las instituciones, mostrando los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y la manera en que se desarrollan las interacciones y funciones dentro de ellas. (Tejada et al.,2020)

La estructura organizacional es un conjunto de elementos diseñados para coordinar las tareas de los trabajadores de la organización, producto de la división del trabajo. Esto da lugar a rutinas formalizadas, diferenciadas y estandarizadas, con el propósito de controlar e incluso anticipar su comportamiento. (Núñez et al., 2023)

### **2.3.5. MANUAL DE PROCESOS**

El manual de procesos desempeña un papel fundamental, ya que su implementación permite a las empresas unificar todas las acciones orientadas a optimizar el trabajo administrativo y a mejorar la calidad superior del servicio. Asimismo, facilita la búsqueda de soluciones que incrementen la satisfacción del

cliente, al tiempo que impulsan la productividad y la rentabilidad del esfuerzo conjunto. (Núñez et al., 2023)

### **2.3.6. NIVEL JERÁRQUICO**

Posición o rango que ocupan las distintas áreas o departamentos dentro de la estructura de la empresa. (Portillo y Ramírez, 2020)

### **2.3.7. ORGANIGRAMA**

La gestión de los puestos constituye en una etapa esencial en el estudio de los cargos laborales, ya que permite determinar su utilidad y necesidad dentro de la organización, además de establecer el perfil profesional adecuado para cumplir con las funciones asignadas a cada puesto. Este proceso conduce a la creación del organigrama, el cual es una representación gráfica que refleja los vínculos oficiales dentro de la estructura organizacional de la empresa. (Peñafiel, 2022)

### **2.3.8. PERFIL DE CARGO**

Conjunto de requisitos que debe reunir la persona que ocupa un cargo, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia y formación académica, necesarios para desempeñar adecuadamente las funciones del puesto. (Rivas,2020)

### **2.3.9. PUESTO DE TRABAJO**

Es una unidad dentro de la organización que abarca un conjunto de responsabilidades asignadas al empleado, quien realiza sus tareas con la finalidad de aportar al logro de las metas establecidas. (Acaro,2021)

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. DESCRIPTIVA**

La investigación se clasifica como descriptiva porque busca identificar, analizar y detallar los cargos y funciones desempeñados por los trabajadores de la empresa. Esto permitirá estructurar un manual de funciones ajustado a las necesidades organizacionales.

#### **3.2. ENFOQUE**

##### **3.2.1. MIXTO (CUALITATIVO Y CUANTITATIVO)**

###### **3.2.1.1 CUALITATIVO.**

Se utilizará para interpretar las descripciones detalladas de las tareas y obligaciones de los puestos, obtenidas a través de observación, entrevistas y análisis documental.

###### **3.2.1.2 CUANTITATIVO.**

Aplicado en la sistematización y análisis de las encuestas (frecuencias, porcentajes) para identificar patrones comunes en las respuestas.

### **3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA**

El método de observación directa se utilizó para conocer y registrar las actividades realizadas por los empleados en sus respectivos cargos. Esto ayudará a comprender cómo se desempeñan actualmente las funciones y las interacciones en la empresa.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 ENCUESTA**

Se elaborará un cuestionario con preguntas estructuradas y abiertas para recolectar información directamente de los empleados y gerente de la empresa.

La encuesta permitirá identificar las actividades específicas, responsabilidades y competencias requeridas para cada cargo.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1. POBLACIÓN**

10 empleados de la empresa Telecomunicaciones CSI.

#### **3.5.2. MUESTRA**

Representantes de cada área de la empresa, seleccionados de manera intencional, incluyendo gerente, personal operativo y administrativo.

### **3.6. TIPO DE ENCUESTA**

El tipo de encuesta que se utilizó fue encuesta estructurada ya que se manejaron preguntas cerradas con opciones de sí o no, lo que permitió recopilar información de manera clara y objetiva. Este tipo de encuesta facilita el análisis de datos, ya que las respuestas son concretas y se pueden tabular fácilmente para obtener resultados cuantificables. Además, al ser estructurada, asegura que todos los encuestados respondan bajo los mismos criterios, evitando ambigüedades.

## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

### 4.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA

Como primera herramienta implementada se diseñó una encuesta general al personal representativo de la empresa telecomunicaciones csi para realizar su diagnóstico. Para llevar a cabo la técnica cuantitativa (encuesta), se diseñaron 10 preguntas de diversos tipos con el propósito de recopilar información que permitiera realizar un diagnóstico de la empresa. Las preguntas realizadas no representaban un alto nivel de dificultad.

Estos tipos de preguntas fueron elegidos por su simplicidad, lo que facilita la obtención de datos relevantes por parte de los miembros de la organización.

Se seleccionó una muestra de diez (10) trabajadores representativos de los cargos que desempeñan, quienes fueron incluidos como sujetos de estudio para llevar a cabo el análisis de puestos. Entre las preguntas formuladas se encuentran las siguientes:

- Primera pregunta: La empresa telecomunicaciones maneja un manual de funciones plenamente definido
- Segunda pregunta: Se realiza por parte de la empresa el proceso de inducción al momento de ingresar
- Tercera pregunta: Al momento de entregar un cargo se informa al trabajador sobre el objetivo del puesto de trabajo y sus responsabilidades con el mismo
- Cuarta pregunta: Realiza con frecuencia tareas que no están alineadas con el cargo que desempeña actualmente dentro de la empresa

- Quinta pregunta: Comprende claramente las responsabilidades y límites del puesto actual
- Sexta pregunta: De acuerdo a su puesto de trabajo sabe cuáles son sus funciones
- Séptima pregunta: Cual es el nivel de percepción de exigencia física y mental que conlleva realizar las funciones asignadas
- Octava pregunta: Recibe capacitaciones por el empleador de acuerdo a las funciones de su cargo
- Novena pregunta: Las herramientas y equipos que maneja son las adecuadas para sus labores diarias
- Decima pregunta: Un manual de funciones ayudaría a definir mejor las responsabilidades de cada puesto
- Undécima pregunta: La falta de un manual de funciones afecta la eficiencia y el desarrollo en el trabajo

#### **4.2. ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**

Después de analizar la operatividad de la empresa y sus diversas estructuras organizacionales existentes, se propone el diseño de una estructura funcional que permita mejorar el flujo de información entre las áreas de la empresa y sus miembros. Este diseño busca optimizar la eficiencia laboral y prevenir problemas relacionados con la distribución del trabajo o la asignación de funciones. Además, facilita la identificación de las líneas de mando entre empleados y jefes directos, así como la disposición de los puestos dentro de la estructura establecida.

- Como parte del diagnóstico de Telecomunicaciones CSI, y utilizando la técnica cualitativa aplicada, obteniendo así que la empresa cuenta con 10

trabajadores en total, entre esos el gerente, secretaria, técnicos e instaladores, técnico de mantenimiento, técnico de red, jefe de operaciones y auxiliar contable los cuales forman parte de distintas áreas identificadas.

- Área administrativa: se encarga de gestionar, coordinar y supervisar los recursos, procesos y operaciones internas para garantizar el funcionamiento eficiente y sostenible del negocio
- Área técnica: es responsable de la instalación, mantenimiento, operación y optimización de los sistemas y redes que facilitan la comunicación de información, audio e imagen.
- Área contable: se encarga de registrar, analizar y controlar todas las transacciones financieras para garantizar la ejecución a las regulaciones contables y tributarias.

### 4.3. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES

Tras la implementación de los métodos establecidos para recopilar información sobre los cargos en estudio, se procede al análisis y descripción de los mismos. En este proceso, se examina la información relacionada con la identificación del puesto, objetivo principal, los datos sobre supervisión, las actividades y funciones, así como los valores y competencias y los requisitos asociados al cargo. En los cargos a diseñar para el manual funciones son el gerente, secretaria, técnicos e instaladores, técnico de mantenimiento, técnico de red, jefe de operaciones y auxiliar contable.

#### **4.4. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES**

La implementación y socialización de la estructura organizacional y el manual de funciones en la empresa se llevó a cabo el 27 de febrero del presente año, conforme a lo acordado con el gerente general.

El proceso inició con la presentación del manual a los 4 trabajadores y al gerente ya que los otros 5 trabajadores se encontraban fuera de la ciudad haciendo un trabajo, donde se expuso de manera resumida el trabajo realizado en la empresa. Como punto de partida, se abordó la problemática identificada y la solución propuesta. Posteriormente, se explicó la estructura organizacional, resaltando la importancia de conocer el área de trabajo a la que pertenece cada empleado. Finalmente, se detalló el contenido del manual de funciones, destacando su propósito, componentes y relevancia para el correcto desempeño laboral.

## 5. RESULTADOS

Realizar un diagnóstico en la empresa Telecomunicaciones CSI a través de la aplicación de una encuesta a los empleados, en el cual se determinen los perfiles y funciones que requieren la empresa, para el rendimiento eficiente en sus procesos.

Determinar la estructura organizacional adecuada para la empresa mediante la realización de un organigrama con los departamentos, tareas, línea de mando autoridad que permita la descripción de las responsabilidades laborales.

Elaborar el manual de funciones basado en principios de gestión administrativa, que defina de manera clara y precisa los compromisos de cada puesto de trabajo, fortaleciendo la estructura organizacional de la empresa.

Socializar el manual en la empresa Telecomunicaciones CSI mediante una reunión con los directivos y colaboradores de una forma clara y precisa en el cual sea utilizado como una herramienta en el desarrollo de sus labores diarias.

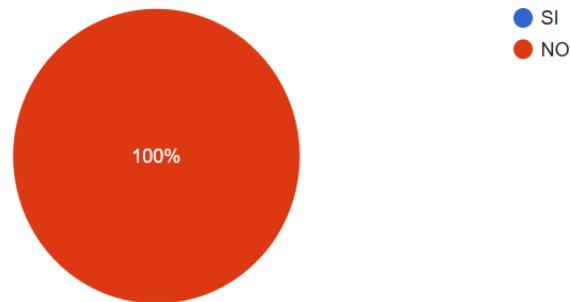
### DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El diagnóstico realizado en la empresa Telecomunicaciones CSI permitirá identificar áreas de mejora y establecer recomendaciones para abordarlas. A través de una encuesta aplicada a los empleados, se recopilaron datos que revelaron la necesidad de mejorar la comunicación entre departamentos, establecer procesos y procedimientos claros, capacitar a los empleados en áreas específicas y mejorar la asignación de tareas y responsabilidades.

Continuando con el diagnóstico de telecomunicaciones csi, a través de la técnica cuantitativa aplicada, se obtuvieron los resultados presentados a continuación, una vez analizados y tabulados los datos se obtuvo:

## FIGURA 1

¿La empresa telecomunicaciones maneja un manual de funciones completamente definido?

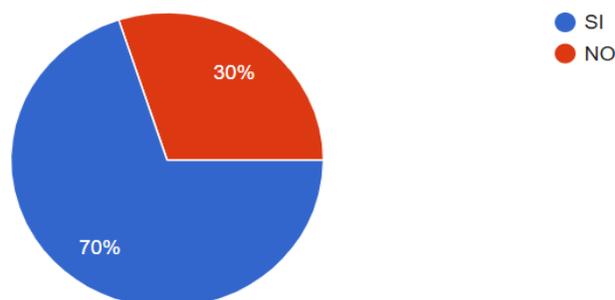


La ausencia de un manual de funciones en Telecomunicaciones CSI es evidente, ya que el 100% de los trabajadores indicaron que no existe un manual plenamente definido, mientras que el 0% afirmó lo contrario. Esta carencia puede generar confusión, ineficiencia y frustración entre los trabajadores, afectando negativamente la productividad y la satisfacción laboral.

## FIGURA

2

¿se realiza por parte de la empresa el proceso de inducción al momento de ingresar?

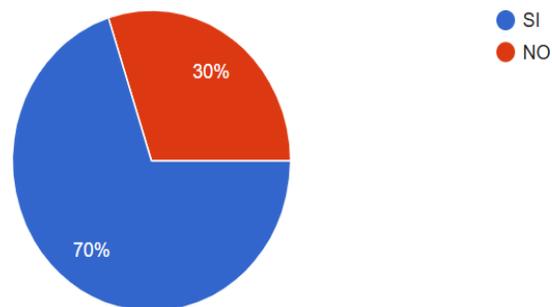


Los hallazgos de la encuesta muestran que el 70% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI consideran que la empresa realiza un proceso de inducción efectivo al momento de ingresar, lo que sugiere que la mayor parte del personal se sienten adecuadamente preparados y orientados en su nuevo rol. Sin embargo, el 30% de los trabajadores que respondieron "No" indica que aún hay espacio para mejorar y asegurar que todo el personal reciba una inducción completa y efectiva.

## FIGURA

3

*¿Al momento de entregar un cargo se informa al trabajador sobre el objetivo del puesto de trabajo y sus responsabilidades con el mismo?*

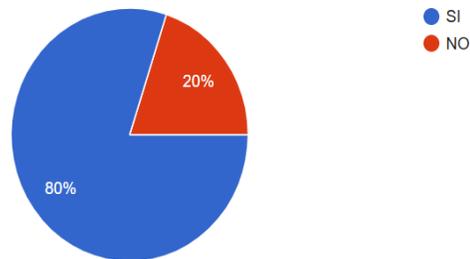


La información recopilada indica que el 70% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI afirman que se les informa sobre el objetivo del puesto de trabajo y sus responsabilidades al momento de entregar un cargo, lo que sugiere que la mayoría de los empleados están claros sobre sus funciones y objetivos. Sin embargo, el 30% que respondió "No" indica que aún hay un grupo significativo de trabajadores que no reciben esta información esencial, lo que puede afectar su desempeño y productividad.

**FIGURA**

**4**

*¿Realiza con frecuencia tareas que no están alineadas con el cargo que desempeña actualmente dentro de la empresa?*

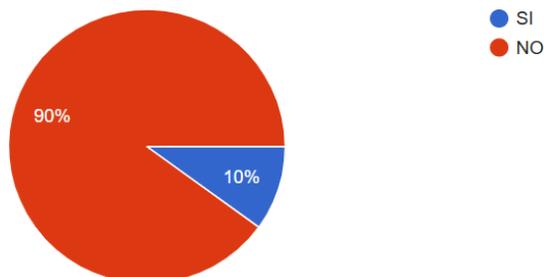


Los datos de la encuesta revelan que el 80% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI afirman realizar con frecuencia tareas que no están alineadas con su cargo actual, lo que sugiere una falta de definición en las responsabilidades laborales y una posible ineficiencia en la asignación de tareas. Solo el 20% de los trabajadores respondió que no realiza tareas no alineadas con su cargo, lo que indica que la mayoría de los empleados están asumiendo responsabilidades adicionales que no están directamente relacionadas con su función principal.

**FIGURA**

**5**

*¿comprende claramente las responsabilidades y límites del puesto actual?*

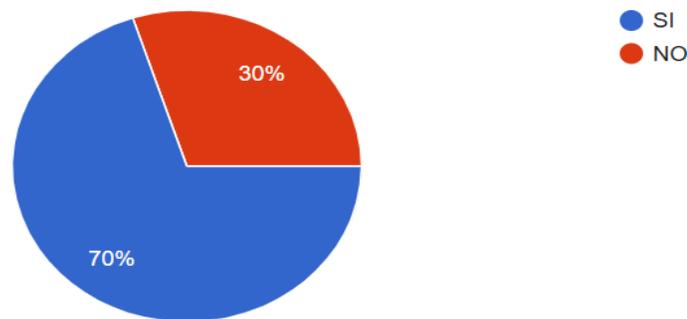


Los resultados de la encuesta revelan una preocupante falta de claridad en las responsabilidades laborales, ya que solo el 10% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI afirman comprender claramente las responsabilidades y límites de su puesto actual. Un abrumador 90% respondió que no comprende claramente sus responsabilidades, lo que sugiere una gran confusión y potencial ineficiencia en el desempeño de sus funciones. Esto puede generar errores, duplicidades de esfuerzos y una baja productividad.

**FIGURA**

**6**

*¿De acuerdo a su puesto de trabajo sabe cuáles son sus funciones?*

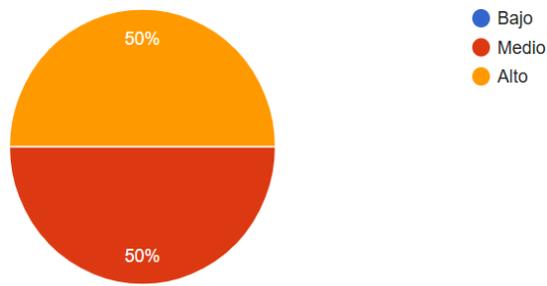


El 70% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI afirman saber cuáles son sus funciones según su puesto de trabajo, esto indica que la mayor parte de los empleados tienen una percepción clara de sus responsabilidades laborales. Sin embargo, el 30% que respondió "No" indica que aún hay un grupo significativo de trabajadores que no están seguros de sus funciones, lo que puede generar confusión y afectar la productividad.

**FIGURA**

**7**

*¿Cuál es el nivel de percepción de exigencia física y mental que conlleva realizar las funciones asignadas?*

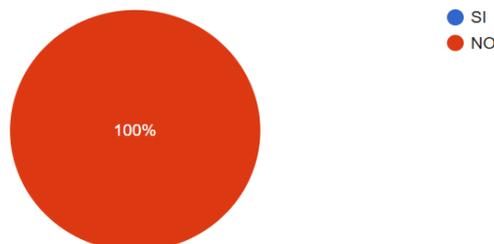


El 50% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI perciben un nivel alto de exigencia física y mental para realizar sus funciones asignadas, mientras que el otro 50% considera que el nivel de exigencia es medio. Esto sugiere que la mitad de los empleados experimentan un alto nivel de estrés y presión en su trabajo, lo que puede afectar su bienestar y productividad a largo plazo. La ausencia de respuestas en la categoría "bajo" también destaca la necesidad de abordar estos desafíos y encontrar formas de reducir la carga de trabajo y optimizar el equilibrio entre la vida laboral y personal.

**FIGURA**

**8**

*¿Recibe capacitaciones por el empleador de acuerdo a las funciones de su cargo?*

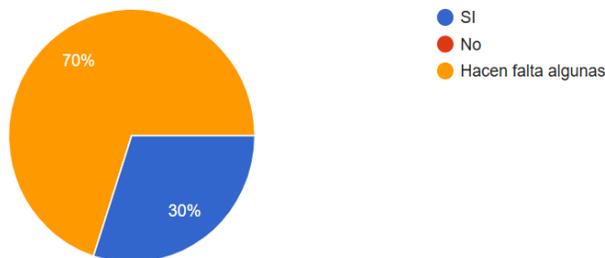


Los resultados de la encuesta revelan una carencia crítica en la capacitación y crecimiento de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI, ya que el 100% de los encuestados respondió que no recibe capacitaciones por parte del empleador de acuerdo a las funciones de su cargo. Esto sugiere una insuficiente inversión en el desarrollo profesional de los empleados, lo que puede generar una brecha de habilidades y conocimientos, afectar la productividad y la calidad del trabajo, y potencialmente llevar a una mayor rotación de personal.

**FIGURA**

**9**

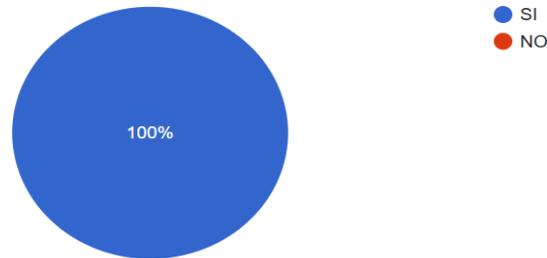
*¿La herramientas y equipos que manejan son las adecuadas para sus trabajos diarios?*



El 30% de los trabajadores de Telecomunicaciones CSI considera que las herramientas y equipos que se les proporcionan son adecuados para sus labores diarias. Por otro lado, un 70% de los encuestados indica que les hacen falta algunas herramientas, lo que sugiere una carencia significativa en la dotación de elementos esenciales para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Esto puede afectar el rendimiento, la excelencia en el trabajo y el bienestar de los empleados.

**FIGURA 10**

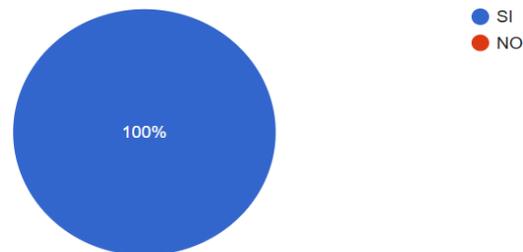
¿Un manual de funciones ayudaría a definir mejor las responsabilidades de cada puesto?



Los resultados de la encuesta revelan una opinión anónima entre los trabajadores de Telecomunicaciones CSI, ya que el 100% de los trabajadores consideran que un manual de funciones ayudaría a definir mejor las responsabilidades de cada puesto. Esto sugiere una gran necesidad de claridad y precisión en la asignación de funciones y obligaciones dentro de la organización. La ausencia de un manual de funciones parece ser un punto crítico que afecta la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo.

**FIGURA 11**

¿La falta de un manual de funciones afecta la eficiencia y el desarrollo en el trabajo?



Los resultados de la encuesta revelan una opinión anónima y contundente entre los trabajadores de Telecomunicaciones CSI, ya que el 100% de los trabajadores considera que la ausencia de un manual de funciones afecta negativamente la eficiencia y el desarrollo en el trabajo. Esto sugiere que la ausencia de un manual de funciones es un obstáculo significativo que impide a los empleados trabajar de manera efectiva y alcanzar su máximo potencial. La unanimidad en la respuesta subraya la urgencia de abordar esta carencia y desarrollar un manual de funciones que guíe y apoye a los trabajadores en su desempeño laboral.

### **5.1. ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**

Tras evaluar el funcionamiento de la empresa, se propone una estructura funcional que permita mejorar la comunicación y mejorar la circulación de datos entre las diferentes áreas y sus integrantes. La creación de un organigrama para la empresa Telecomunicaciones CSI permitirá definir la estructura jerárquica y las responsabilidades de cada departamento y empleado. Este documento establecerá claramente las líneas de mando y autoridades, lo que reducirá la confusión y las fallas en el proceso de tomar decisiones. Además, el organigrama facilitará la comunicación y coordinación entre departamentos, mejorando la eficiencia y productividad de la empresa. (ver tabla 2)

Para la elaboración del organigrama funcional de la empresa, se seguirá la siguiente organización de los trabajadores. (ver figura 12)

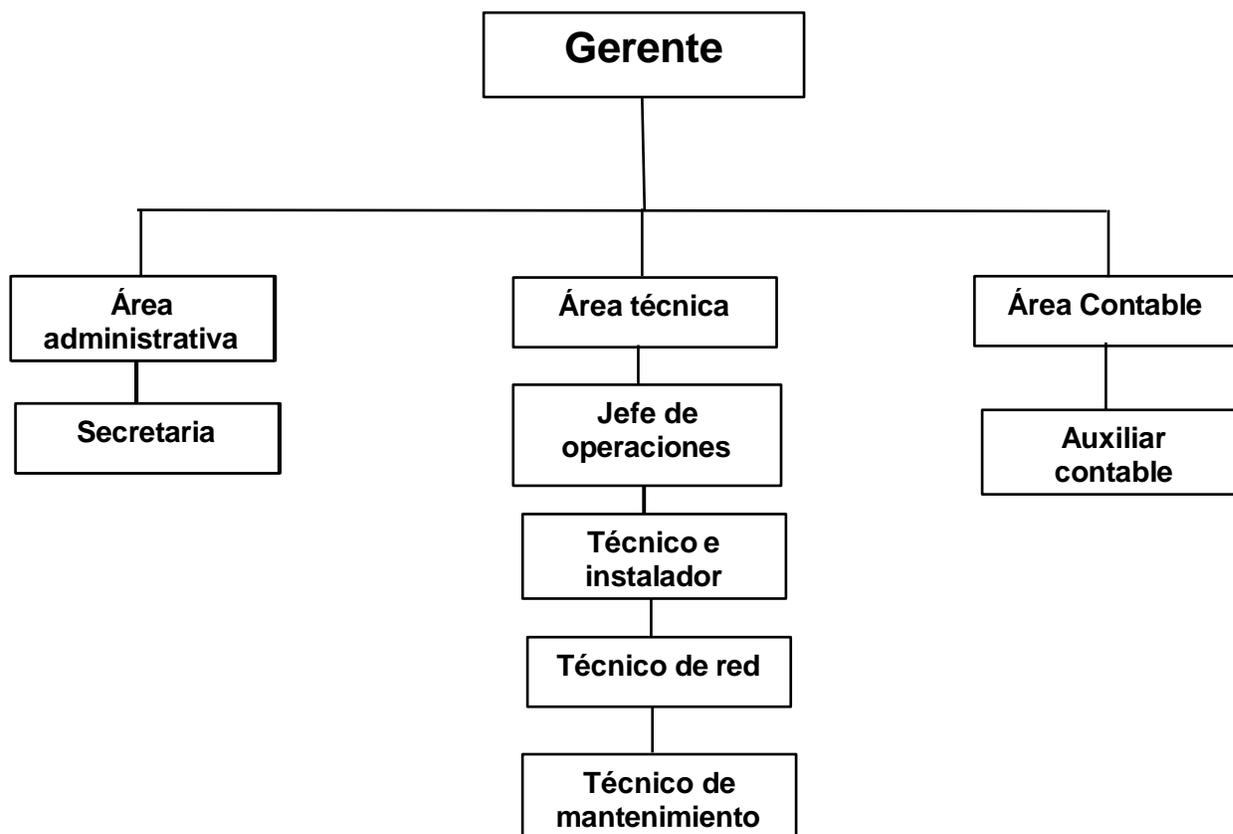
**Tabla 1**

*Organización de los trabajadores*

		<b>Responsable de la dirección general y supervisión de todos los departamentos.</b>
	<b>Gerente</b>	Apoya al gerente en la gestión
<b>Área Administrativa</b>	<b>Secretaria</b>	administrativa, atención a clientes y manejo de documentación. Coordina y supervisa el trabajo de los técnicos e instaladores, asegurando la calidad en los servicios prestados.
	<b>Jefe de Operaciones</b>	Responsable de la implementación y conservación de infraestructuras de telecomunicaciones.
<b>Área Técnica</b>	<b>Técnico de Red</b>	Responsables de la instalación de equipos en los clientes y de resolver problemas técnicos en campo.
	<b>Técnico Instalador</b>	Realiza las reparaciones preventivas y correctivas de equipos y sistemas.
<b>Área Contable</b>	<b>Técnico de mantenimiento</b>	Maneja la contabilidad de la empresa, incluyendo reportes financieros y cumplimiento de obligaciones fiscales.
	<b>Auxiliar Contable</b>	

FIGURA 12

Organigrama



## 5.2. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES

La elaboración de un manual de funciones para la empresa Telecomunicaciones CSI establecerá expectativas claras y criterios de evaluación para cada puesto de trabajo. Este documento define las responsabilidades y tareas de cada empleado, así como los objetivos y metas de cada departamento. El manual de funciones será una herramienta valiosa para los empleados, ya que les proporcionará una guía clara para ejecutar sus funciones y lograr sus metas.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Secretaria
<b>Departamento</b>	Administrativo
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Gerente
<b>REQUISITOS</b>	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller</li> <li>• Técnico o tecnólogo en áreas administrativas</li> <li>• Manejo de relaciones sociales</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	1 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> brindar apoyo administrativo y organizativo para asegurar un desempeño óptimo de la oficina y facilitar las actividades de los directivos o equipos de trabajo.	
<b>valores y competencias:</b> Responsabilidad, confidencialidad, atención al usuario, manejo de herramientas digitales, comunicación efectiva y organización.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
Atender llamadas telefónicas y visitas	
Prestar apoyo a los directivos y demás profesionales de una empresa	
Llevar la agenda del jefe	
Redactar cartas, informes y otros documentos	
Atender al público en sus solicitudes de información y contactos con el equipo	

Realizar tareas administrativas y de oficina para respaldar la planificación y realización de las tareas del área correspondiente
Administración de sistemas de información y almacenamiento de información
Crear y mejorar procedimientos para aumentar la eficiencia administrativa
Organizar todos los aspectos relacionados con reuniones y conferencias
Administrar comunicaciones digitales, incluyendo email y redes sociales

MANUAL DE FUNCIONES	
<b>TELECOMUNICACIONES</b> <b>CSI</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>
<b>Nombre del cargo</b>	Gerente
<b>Departamento</b>	Administrativo
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Administrador
REQUISITOS	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en áreas administrativas</li> <li>• Manejo de relaciones sociales</li> <li>• Especialista en áreas de la gerencia o administración</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	5 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> garantizar que los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) se utilicen de manera eficiente para alcanzar las metas y objetivos organizacionales.	
<b>valores y competencias:</b> ética e integridad, responsabilidad, empatía, compromiso, liderazgo, comunicación efectiva, resolución de conflictos.	

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
Determinar la misión y los objetivos de la empresa
Agrupar a las personas y asignarles funciones para que trabajen en equipo
Controlar que el trabajo se esté llevando a cabo y que se cumplan los plazos y presupuestos
Tomar decisiones claves para lograr las metas de la organización
Implementar cambios para que la actividad no se detenga cuando surjan imprevistos
Transmitir las ideas y decisiones a las personas con las que se trate
Asignar responsabilidades y recursos a los colaboradores
Supervisar el cumplimiento de los contratos establecidos para garantizar su correcta ejecución
Resolver problemas de forma rápida
Organizar, implementar y administrar planes, proyectos, compras y suministro de servicios de telecomunicaciones

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Técnico e instalador
<b>Departamento</b>	Área técnica
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Jefe de operaciones
<b>REQUISITOS</b>	

<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Bachiller</li> <li>• Técnico de redes</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	1 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> garantizar la correcta instalación, mantenimiento y reparación de equipos, sistemas o infraestructuras, asegurando su funcionamiento eficiente y seguro.	
<b>valores y competencias:</b> compromiso, trabajo en equipo, puntualidad, orientación al cliente, conocimientos técnicos, capacidad de resolución de problemas.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
Instalar, configurar y mantener redes	
Configurar y mantener redes privadas virtuales (VPN)	
Solucionar problemas de conectividad	
Proteger las redes de usuarios no autorizados	
Realizar mantenimiento a la red, incluyendo ampliaciones físicas y sustitución de cableado	
Identificar cuándo actualizar software y equipos	
Realizar copias de seguridad y operaciones de recuperación en caso de desastres	
Atender requerimientos de los usuarios	
Utilizar instrumentos de evaluación para la seguridad de la información	
Supervisar el centro de procesamiento de datos	

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA CONTABLE</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Auxiliar contable
<b>Departamento</b>	Área contable
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Gerente
<b>REQUISITOS</b>	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Bachiller</li> <li>• Técnico en auxiliar contable</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	1 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> apoyar en la gestión financiera y contable, asegurando el registro adecuado de las transacciones económicas y facilitando el cumplimiento de obligaciones fiscales y normativas.	
<b>valores y competencias:</b> honestidad, confidencialidad, compromiso, conocimientos contables y fiscales, dominio de herramientas contables.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
Verificar que cada transacción cuente con la documentación correspondiente, como facturas, recibos, órdenes de compra	
Registrar información sobre ingresos, egresos, activos, pasivos y patrimonio neto de la empresa	
Comparar los registros financieros de la empresa Junto con los extractos bancarios para garantizar que los saldos concuerden	
Mantener un control de los bienes permanentes de la empresa	
Colaborar en la supervisión y documentación del inventario de la empresa	
Colaborar en la preparación de informes financieros periódicos	

Apoyar en la determinación y declaración de los impuestos, incluyendo los impuestos sobre la renta y el IVA
Proporcionar documentación e información necesaria durante auditorías internas
Organizar y mantener los registros contables de la empresa de manera ordenada
Mantenerse al tanto de las normativas contables y tributarias en constante evolución, garantizando el cumplimiento legal de la empresa

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Técnico de mantenimiento
<b>Departamento</b>	Área técnica
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Jefe de operaciones
<b>REQUISITOS</b>	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Bachiller</li> <li>• Técnico de mantenimiento</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	6 meses de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y eficiencia de los equipos, maquinarias e instalaciones, minimizando fallas y optimizando su vida útil.	
<b>valores y competencias:</b> responsabilidad, trabajo en equipo, gestión del mantenimiento, manejo de herramientas y equipos.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	

Programa actividades de mantenimiento, como limpieza, lubricación, ajustes y reemplazo de componentes.
Realiza inspecciones regulares para identificar posibles problemas.
Se encarga de realizar las reparaciones necesarias cuando ocurren averías o problemas.
Asignar direcciones de Internet Protocolo (IP) para incluir estaciones en la red
Mantiene un registro detallado de todas las actividades de mantenimiento realizadas.
Ayudar en la instalación de nuevos equipos
Colaborar en la actualización de los planos del cableado estructurado
Brindar soporte relacionado con sistemas, montaje de hardware y mantenimiento de software.
Atender desperfectos técnicos en la red de datos.
Mantener la red, incluyendo ampliaciones físicas, sustitución de cableado y arreglos físicos de dispositivos

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Técnico de red
<b>Departamento</b>	Área técnica
<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Jefe de operaciones
<b>REQUISITOS</b>	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Bachiller</li> <li>• Técnico de red</li> </ul>

<b>Requisitos de experiencia:</b>	2 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y mantenimiento de la infraestructura de redes.	
<b>valores y competencias:</b> responsabilidad, trabajo en equipo, conocimiento en redes, soporte técnico, seguridad informática.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
Gestión de las actualizaciones y reparaciones esenciales en las redes	
Salvaguardar la integridad de la red y del sistema informático	
Llevar a cabo un mantenimiento periódico para asegurar el óptimo rendimiento de las redes	
Incorporar usuarios a una red, y gestionar la asignación y actualización de permisos de seguridad en la red	
Capacitar a los usuarios en el manejo correcto del hardware y el software	
Empalmar, reparar y sellar cables coaxiales, de fibra óptica, cobre y otros	
Evaluar y documentar los resultados de pruebas esenciales a líneas y medios de transmisión	
Planificar e implementar redes informáticas, enlaces y cableado	
Atender desperfectos técnicos en la red de datos.	
Analizar el desempeño de la red y explorar maneras de mejorarlo	

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>
<b>CSI</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Jefe de operaciones
<b>Departamento</b>	Área técnica

<b>Números de cargos</b>	Uno (1)
<b>Reporta o jefe inmediato</b>	Gerente
<b>REQUISITOS</b>	
<b>Requisitos de formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Bachiller</li> <li>• jefe de operaciones</li> </ul>
<b>Requisitos de experiencia:</b>	5 años de experiencia
<b>Objetivo principal:</b> garantizar que todo el funcionamiento operativo de la empresa sea de forma eficiente, rentable y alineada con los objetivos estratégicos del negocio	
<b>valores y competencias:</b> liderazgo y compromiso, ética y responsabilidad, gestión de operaciones, pensamiento estratégico, toma de decisiones.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
Planificar, dirigir, evaluar y controlar las estrategias, proyectos, políticas y planes de telecomunicaciones	
Administrar, desarrollar y mantener la infraestructura de redes de comunicación	
Diseñar y aplicar pruebas de desempeño y operación de la red	
Implementar y actualizar los recursos de redes y telecomunicaciones	
Asegurar la integridad, disponibilidad, seguridad, recuperabilidad y desempeño de los componentes de red	
Monitorear las operaciones de respaldo de datos y las de seguridad de los sistemas	
Resolver los problemas escalados por técnicos	
Administrar la instalación, actualización y configuración de hardware y software	
Analizar el desempeño de los sistemas y proponer optimizaciones	

Coordina y supervisa el trabajo de los técnicos e instaladores, asegurando la calidad en los servicios prestados.

### 5.3. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

El 27 de febrero se llevó a cabo la socialización de la estructura organizacional y el manual de funciones en la empresa, con la participación de diez 4 trabajadores y el gerente de Telecomunicaciones CSI. Durante la sesión, se presentó un resumen del proceso realizado y se ofreció una capacitación.

Inicialmente, se explicó el diseño de la estructura organizacional, su funcionamiento, sus beneficios y las líneas de mando establecidas. Posteriormente, se abordó la importancia del manual de funciones, detallando su estructura, contenido y las ventajas que aporta su implementación en la empresa.

#### FIGURA 13

Socialización con el gerente y los trabajadores



FIGURA 14

*Reunión de la socialización*



## 6. CONCLUSIONES

La implementación del Manual de funciones en la empresa telecomunicaciones csi permitirá establecer directrices claras para las funciones y responsabilidades de cada empleado. Se podrá establecer los roles de gerente, secretaria, jefe de operaciones, técnicos e instaladores, técnico de mantenimiento, técnico de red y auxiliar contable, asegurando una distribución eficiente del trabajo y una mejor organización interna.

El manual contribuirá a mejorar la productividad al optimizar la asignación de tareas, reducir la duplicidad de funciones y fortalecer la comunicación entre los empleados. Además, facilitará la toma de decisiones y la supervisión del desempeño, asegurando que cada colaborador conozca sus responsabilidades y objetivos dentro de la empresa.

Los organigramas y la definición de funciones ayudaran a fortalecer comunicación interna, mejorar la coordinación entre áreas y reduciendo los malentendidos al asignar el trabajo.

Al brindar claridad sobre sus funciones, los empleados se sentirán más seguros sobre su trabajo donde habrá una mayor satisfacción y motivación. Esto reducirá la rotación de empleados y mejorará el ambiente de trabajo.

El manual servirá como una herramienta valiosa para la incorporación de nuevos empleados y la capacitación continua de los empleados existentes, lo que permite una mayor agilidad y garantiza una transición eficaz y fluida.

## 7. RECOMENDACIONES

Es recomendable actualizar el manual de funciones periódicamente para reflejar los cambios organizativos, los requerimientos de la empresa y el desarrollo de los procesos internos.

Es importante realizar sesiones de capacitación periódicas. Describiendo el uso y aplicación del manual para que todos los empleados conozcan su contenido y puedan utilizarlo en su trabajo diario.

Se recomienda revisar la estructura organizacional periódicamente. Manteniendo la eficiencia en la división de roles y responsabilidades identificando áreas potenciales de mejora o necesidades de reestructuración.

Fomentar la retroalimentación de los empleados ayuda a identificar debilidades o inconsistencias en el manual, contribuyendo a la mejora continua y al cumplimiento con las expectativas y requisitos del equipo de trabajo.

Se recomienda integrar el manual de funciones junto con otras herramientas de gestión empresarial, como sistemas de valoración del rendimiento y software de recursos humanos, para maximizar su impacto y utilidad dentro de su organización.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acaro Jima, C. V. (2021). *Diseño de un manual de funciones y procedimientos en la cooperativa de transportes de taxis santo domingo n° 4*.  
<http://201.159.223.6/bitstream/123456789/135/1/48.0260%20-%20ACARO%20JIMA%20CARLA%20VANESSA.pdf>
- Acurio Armas, J. A., Álvarez Gómez, L. K., Manosalvas Gómez, L. R., y Amores Burbano, J. E. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo SA del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y sociedad*, 12(4), 93-100.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000400093&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000400093&script=sci_arttext&tlng=en)
- Agredo Carreño, I. A., y Rincón Martínez, T. (2021). *Diseño e implementación del manual de funciones para la empresa Distribuciones Titán SAS*.  
[file:///C:/Users/valer/Downloads/F-DC-125%20%20Informe%20Final%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/valer/Downloads/F-DC-125%20%20Informe%20Final%20(1).pdf)
- Borre Rodríguez, J. D. (2020) *Diseño de manual de funciones y responsabilidades para el área de marketing digital de Xaxis Colombia*. [Tesis de Pregrado, Universidad Javeriana].  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50687/Proyecto%20de%20grado%20para%20subir%20bibliteca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena Morillo, B. A. (2023). *Manual de procedimiento para operación y calificación de soldadura SMAW, GTAW, GMAW*. [Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica].

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/6428/1/CADENA%20MORILLO%20BRAYAN%20ALEXANDER.pdf>

Camilo-Momblanc, L., y Castro-Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.  
<file:///C:/Users/valer/Downloads/doris,+Art.9.pdf>

Cogollo Tenorio, G. M., Tirado González, E. D., y Morelos Menco, J. L. (2021). *Diseño de un manual de funciones para la empresa Ferragro SAS*. [Tesis de pregrado UCC].  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/58529141-67a3-4dca-aafc-ab1ac8b58dfd/content>

Decreto 1072 de 2015. (2015, 26 de mayo) *Decreto 1072 de 2015 sector trabajo*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Decreto 1083 de 2015. (2015, 6 de mayo). *Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Decreto 160 de 2014. (2014,05 de febrero). *Decreto 160 de 2014 gestor normativo*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=57218>

Del Trabajo, C. S., y Social, J. (1951, 7 de junio). *Código sustantivo del trabajo*.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?ruta=codigo/30019323>

Febre Perez, L. F., y Vera Guivar, K. L. (2020). *Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23280>

Ferreiro-Seoane, F. J., Campo Villares, M. O. D., y Camino-Santos, M. (2019). *La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España*. *Contaduría y administración*, 64(3).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422019000400010&script=sci\\_arttext&utm\\_source=chatgpt.com](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422019000400010&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com)

- Flores Guzmán, J. A. (2021). *La importancia de los manuales de organización y funciones en los últimos 10 años en Latinoamérica: una revisión de la literatura científica*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Perú]  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27533>
- Jiménez Jiménez, D. J. (2020). *Propuesta de mejora en los procesos de Manual de Funciones de la empresa Villa Barbacoa*.  
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/904>
- Lara-Miranda, W. T. (2020). *Diseño, elaboración e implementación del manual de funciones de la empresa cripton security Ltda., ubicado en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de Pregrado, Universidad Agustiniana, Bogotá].  
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1258/LaraMiranda-WendyTatiana-%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lu Leon, D. A. (2024). *Manual de organización y funciones para mejorar la adaptación laboral de los colaboradores de la empresa Baduduba Producciones, Lima, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Perú]  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37354/Lu%20Leon%20David%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza-Zambrano, M., y Villafuerte-Holguín, J. S. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación*, 11(3), 467-478.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S202783062021000200467&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S202783062021000200467&script=sci_arttext)
- Montealegre Ramirez, X. (2024). *Implementación del manual de funciones para el cargo auxiliar de compras en almacenes máximo SAS-pepe ganga*.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/10f0cd77-895c-4bfa-95b9-d4523fff5220/content>

- Morales, E. P. M. (2021). *Propuesta manual de funciones como herramienta de comunicación en el área administrativa de la Asociación de Cacaocultores del municipio de Yolombó–Antioquia* [Tesis Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/913a7c0d-bea9-40b7-bed8-a551a1c0ef47/content>
- Núñez Guiza, H., Arias Ávila, D. A., y Gómez Solano, C. F. (2023). *Propuesta del diseño de un manual de funciones para la empresa Systems And Solutions Ltda.*  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/31483/Trabajo%20de%20GradoPROPUESTA%20DEL%20DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SYSTEMS%20AND%20SOLUTIONS%20LTDA%20%28S%26S%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez Guiza, H., Arias Ávila, D. A., y Gómez Solano, C. F. (2023). *Propuesta del diseño de un manual de funciones para la empresa Systems And Solutions Ltda.*  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/31483/Trabajo%20de%20GradoPROPUESTA%20DEL%20DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SYSTEMS%20AND%20SOLUTIONS%20LTDA%20%28S%26S%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peñafiel Muñoz, E. V. (2022). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias de los subsistemas reclutamiento, selección y manual de funciones para la empresa florícola Romance Flowers ubicada en la ciudad de Cayambe.* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador-Matriz].

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/744f84d0-71d5-4014-8ce5-ec53f65350af/content>

Portillo Londoño, Á. J., y Ramírez Morales, G. A. (2020). *Crear el manual de funciones para la comercializadora de muebles “Comuebles”*. [Tesis de pregrado Universidad Cooperativa].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/edeea837-6656-4bdd-836f-659c26fb81fe/content>

Quimiz, G., y Palacios, P. (2021). *Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas*.

<https://dspace.formacion.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e0fcc881-275d-4b21-ae81-731a82b53a32/content>

Rivas Arboleda, M.J. (2020). *Diseño del manual de funciones y procedimientos para los cargos administrativos de la cooperativa unidos para el año 2020*.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/f6cb1a9a-1a27-4641-b0f8-d3aaae1c445b/content>

Tejada Estrada, G. C., Rengifo Lozano, R. A., Boy Barreto, A. M., y Rodríguez Chirinos, J. V. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/No.%2089/5.pdf>

## 9. APÉNDICES

N/A

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,  
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

## 10. ANEXOS

N/A