

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA  
EMPRESA “SERVICIOS DE REMODELACIÓN Y ELECTRICIDAD G.F”**

**ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO**

**CARNÉ: 201343122**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

**ASESOR: MSC. EDVIN BERNARDO DARDÓN GONZÁLEZ**

**REVISOR: PHD. RUBÉN FRANCISCO RUIZ MAZARIEGOS**

**SAN MARCOS FEBRERO DE 2025**

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

MSc. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante Docentes
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MIEMBROS DE COORDINACIÓN ACADÉMICA**

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Coordinador carreras Técnico en Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
Licda. Aminta Esmeralda Guillén Ruiz	Coordinadora Carrera Trabajo Social, Técnico y Licenciatura
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía extensión de San Marcos.

Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinador extensión Malacatan
Licda. Mirna Lisbeth de León Rodríguez	Coordinadora extensión Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador extensión Tacaná
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador de Instituto de Investigación
Lic. Mario Rene Requena	Coordinador de área de extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez Gonzáles	Coordinador Carrera de Contaduría Pública y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador carrera profesorado bilingüe intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Cham	Coordinador Carreras Sociología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO DE EPS**

MSc. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador de carrera
Lic. Byron Lionel Orozco García	Coordinador de EPS
MSc. Edvin Bernardo Dardón Gonzales	Secretario
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Supervisor
PhD. Rubén Francisco Ruiz Mazariegos	Supervisor
Lic. Rudy Alberto Jui Kunze	Supervisor
Lic. Jorge Eduardo Velásquez Fuentes	Supervisor

San Marcos 12 septiembre de 2024

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA****CENTRO UNIVERSITARIO  
DE SAN MARCOS**

Ingeniero:  
Víctor Manuel Fuentes López  
Coordinador  
Carrera de Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos  
Edificio.

Respetable Ingeniero.

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que con base al nombramiento emitido por el departamento de EPS, se me asigna como **ASESOR ESPECIFICO** del **INFORME INDIVIDUAL** en su modalidad de **INVESTIGACIÓN ACCIÓN**, titulado "*Manual de Funciones empresa Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.*" Presentado por el estudiante: **Alex Eduardo Fuentes Orozco**, quien se identifica con carné no. **201343122**.

Al respecto, me permito informarle que he revisado dicho trabajo, habiendo concluido con el respectivo proceso, respetando las normas que para el efecto establece nuestra unidad académica, por lo que, en virtud de lo anterior, el suscrito ha quedado satisfecho, emitiendo para el efecto **OPINION FAVORABLE**, para que el referido trabajo pueda seguir con los trámites correspondientes para el acto de investidura.

Se agradece la atención dada la presente; sin otro particular, me es grato suscribirme de ustedes.

Deferentemente:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ED' with a flourish.

Edwin Bernardo Dardón González  
Col. 24,000  
Asesor

**ID Y ENSEÑAD A TODOS.**

cc. archivo



San Marcos 1 de octubre 2024

Señores:

Comisión trabajo de Graduación

Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Centro Universitario de San Marcos, San Marcos.

Respetables Profesionales:

De manera respetuosa me dirijo a ustedes para remitir la "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "SERVICIOS DE REMODELACIÓN Y ELECTRICIDAD G.F"; modalidad Investigación Acción del estudiante ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO con carne 201343122; y posterior a una lectura minuciosa del contenido del mismo, se llega a la conclusión que culmina el trabajo de revisión y puede continuar con Lo subsiguiente.

Sin más al particular me suscribo,

Atentamente,

  
Ing. Agr. Rubén Francisco Ruiz Mazariegos; PhD.  
COLEGIADO. 1363  
Revisor

**ID Y ENSEÑAD ATODOS**



San Marcos, 28 de febrero de 2025

Miembros Comisión de EPS  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos  
Edificio.

Respetuosamente, me permito informarles que de acuerdo al nombramiento respectivo en mi calidad de encargada de la Comisión de Redacción y Estilo de la Carrera de Administración de Empresas, he tenido a la vista el trabajo de graduación denominado **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA SERVICIOS DE REMODELACIÓN Y ELECTRICIDAD G.F**, modalidad investigación-acción, presentado por el estudiante **ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO**, carné **201343122** previo a optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, y en virtud que el referido informe, a mi consideración, cumple con los lineamientos establecidos, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE** para que se traslade a donde corresponde y se continúe con el proceso administrativo respectivo.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to be "Gladys del Rosario Mérida Pérez" with the number "38" written below it.

Licda. Gladys del Rosario Mérida Pérez  
Encargada Comisión de Redacción y Estilo  
Carrera Administración de empresas

Transc. EPSADMONCUSAM 07-2025  
Marzo 6 de 2025

Ingeniero:  
Victor Manuel Fuentes López  
Coordinador Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos.

Para su conocimiento y efectos, transcribo a usted el punto NOVENO del acta no. 001-2025 de sesión ordinaria del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado realizada de manera presencial en el salón del Centro de Computo el día viernes 6 de marzo de 2025, que dice:

**NOVENO:** Se tuvo a la vista la solicitud presentada el día 6 de marzo del año 2025, por el estudiante: Alex Eduardo Fuentes Orozco, carné No. 201343122, la cual dice:

En mi calidad de estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y contando con los dictámenes favorables para mi informes, tanto del asesor MSc. Edvin Bernardo Dardón González; como del Revisor PhD. Rubén Francisco Ruiz Mazariegos, solicito se autorice la emisión del **DICTAMEN FINAL** para el mismo, que esta denominado: "*Implementación de manual de funciones para la empresa Servicios de remodelación y electricidad G.F.*".

Para lo cual el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera Administración de Empresas, de conformidad con el artículo 24 inciso d, del normativo vigente, por unanimidad, **APRUEBA** el Trabajo denominado "*Implementación de manual de funciones para la empresa Servicios de remodelación y electricidad G.F.*". Presentado por el estudiante: **Alex Eduardo Fuentes Orozco, carné No. 201343122**, presentado como informe final de Trabajo de Graduación. El presente acuerdo deberá remitirse a la Coordinación de la Carrera de Administración de Empresas para su conocimiento y efectos de conformidad con la normativa vigente del Ejercicio Profesional Supervisado.



MSc. Edvin Bernardo Dardón González  
Secretario

Departamento Ejercicio Profesional Supervisado  
Administración de Empresas USAC - CUSAM

CC. Archivo.



Transc.COACUSAM-126-2025  
13 de marzo 2025

**ESTUDIANTE:** ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO  
**CARRERA:** LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.24) del Acta No. 005-2025**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 12 de marzo de 2025, que dice:

**"QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. a.24)** La Coordinación Académica conoció Providencia No. CAECUSAM-36-2025, de fecha 10 marzo de 2025, suscrita por el Ing. Victor Manuel Fuentes López, Coordinador Carrera Administración de Empresas, a la que adjunta solicitud del estudiante: ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO, Carné No. 201343122, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "SERVICIOS DE REMODELACIÓN Y ELECTRICIDAD G.F."**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinador de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "SERVICIOS DE REMODELACIÓN Y ELECTRICIDAD G.F."**, al estudiante: ALEX EDUARDO FUENTES OROZCO, Carné No. 201343122, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS."

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez  
Coordinador Académico



c.c. Archivo  
REGS/eflr

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por la vida que me ha dado, por poder llegar a este momento y con la importancia de la formación profesional que adquiero,

Dedicada a mi madre Marleny Fuentes por ser un pilar muy importante en mi vida, por enseñarme sobre la vida, por el cariño, por el apoyo incondicional que siempre me da, por un triunfo más en honor a ella, dedicada especialmente a ella mi santa madre, sé que estos momentos son especiales para compartirlos

Dedicado a mis hermanos Advín, Daniel y Vanessa por estar siempre conmigo en cada paso que doy, apoyándome y alentándome siempre unidos

Dedicado a mis amigos y compañeros con los cuales compartí a lo largo de la carrera que siempre estuvieron apoyando en todo momento un grupo muy importante Bani, Gabo, Gustavo, Gemner y a todos los demás que en más de alguna ocasión tuvimos el cómo poder ayudarnos a seguir

Dedicado a mis amigos más cercanos, Frank, Carlos, Munir, por siempre estar para apoyar y alentar a seguir adelante

## ÍNDICE GENERAL

1. RESUMEN .....	1
2. INTRODUCCIÓN .....	2
3. OBJETIVOS .....	3
3.1 Objetivo general: .....	3
3.2 Objetivos específicos: .....	3
4. JUSTIFICACIÓN .....	3
5. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO .....	5
5.1 Marco Teórico .....	5
5.1.1 Concepto de manual de funciones .....	5
5.1.2 Importancia de la evaluación de desempeño .....	5
5.1.3 Objetivos del Manual de Funciones .....	6
5.1.4 Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones .....	6
5.1.5 Tipos de Manuales .....	7
5.1.6 Eficiencia y productividad .....	8
5.1.7 Adaptabilidad y resolución de problemas: .....	8
5.2 Marco Metodológico .....	10
5.2.1 Tipo de investigación .....	10
5.2.2 Delimitaciones .....	10
5.2.3 Procedimiento .....	10
5.2.4 Diagnostico .....	10
5.2.5 Recursos .....	11
5.2.6 Herramientas .....	11
5.2.7 Vaciado y Análisis de Información .....	11
6. CONTENIDO DEL DIAGNÓSTICO .....	12
6.1 Localización .....	12
6.2 Historia .....	12
6.3 Planificación Estratégica .....	13
6.3.1 Misión .....	13
6.3.2 Visión .....	13
6.3.3 Valores .....	13
6.4 Planificación Operativa .....	14
6.4.1 Productos o servicios .....	14
6.5 Mercado y clientes .....	17

6.6 Competencia .....	18
6.7 Estructura organizativa .....	20
6.7.1 Puestos y funciones de la empresa .....	20
6.8 Tecnología .....	21
6.9 Procesos detallados .....	22
6.10 Análisis FODA .....	23
7. CONTENIDO DEL PLAN DE ACCIÓN .....	27
7.1 Introducción .....	27
7.2 Justificación .....	27
7.3 Objetivos .....	28
7.3.1 Objetivo General .....	28
7.3.2 Objetivos Específicos .....	28
7.4 Manual Funciones .....	30
7.4.1 Manual de funciones para el puesto de administrador de la empresa .....	30
7.4.2 Manual de funciones para el puesto de técnico electricista .....	33
7.4.3 Manual de funciones para el puesto de ayudante de técnico electricista .....	36
7.4.4 Manual de funciones para el puesto de remodelador .....	39
7.4.5 Manual de funciones para el puesto de ayudante de remodelador .....	43
7.4.6 Manual de funciones para el puesto de obrero constructor .....	46
7.4.7 Manual de funciones para el puesto de ayudante de obrero constructor .....	49
7.4.8 Manual de funciones para el puesto de herrero .....	53
7.4.9 Manual de funciones para el puesto de ayudante de herrería .....	55
7.4.10 Manual de funciones para el puesto de fontanero .....	59
7.4.11 Manual de funciones para el puesto de ayudante de fontanería .....	62
8. CONCLUSIONES .....	65
9. RECOMENDACIONES .....	67
10. BIBLIOGRAFÍA .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>CUADRO 2 JERARQUIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS.....</i>	<i>9</i>
<i>CUADRO 1 ANÁLISIS FODA.....</i>	<i>23</i>
<i>CUADRO 3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESA: .....</i>	<i>33</i>
<i>CUADRO 4 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE ELECTRICISTA: .....</i>	<i>36</i>
<i>CUADRO 5 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE ELECTRICISTA: .....</i>	<i>39</i>
<i>CUADRO 6 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE REMODELADOR: ..</i>	<i>42</i>
<i>CUADRO 7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE REMODELADOR: .....</i>	<i>45</i>
<i>CUADRO 8 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE OBRERO CONSTRUCTOR:.....</i>	<i>48</i>
<i>CUADRO 9 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE OBRERO CONSTRUCTOR: .....</i>	<i>52</i>
<i>CUADRO 10 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE HERRERO:.....</i>	<i>55</i>
<i>CUADRO 11 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE HERRERÍA: .....</i>	<i>58</i>
<i>CUADRO 12 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE FONTANERO:.....</i>	<i>61</i>
<i>CUADRO 13 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE FONTANERÍA:.....</i>	<i>64</i>

## INDICE DE FLUJOGRAMA

<i>DIAGRAMA 1 DIAGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA.....</i>	<i>20</i>
<i>DIAGRAMA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS: .....</i>	<i>29</i>
<i>DIAGRAMA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS:.....</i>	<i>30</i>

## 1. RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo proponer la implementación de un manual de funciones para la empresa "Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.", con el fin de motivar y concienciar a su propietario sobre la importancia de esta herramienta. La implementación del manual busca generar beneficios tanto para la empresa como para sus empleados, al proporcionar una capacitación específica y alineada con las tareas descritas en dicho manual. De esta manera, se optimizan los conocimientos de los trabajadores, mejorando su efectividad y organización en cada área de trabajo, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los clientes. El contenido del informe incluye un marco teórico que abarca conceptos básicos sobre los manuales de funciones y la necesidad de una reestructuración empresarial.

Asimismo, se presenta un análisis profundo mediante un árbol de problemas, facilitando la identificación de los obstáculos actuales de la empresa. Este análisis se complementa con un diagnóstico FODA, que evalúa el estado actual de la compañía y propone soluciones para enfrentar las dificultades de manera efectiva. Además, se incluye un árbol de objetivos que detalla cómo abordar las problemáticas detectadas. La propuesta central es un manual de funciones detallado que abarca las diferentes áreas de la empresa, estableciendo una organización clara de las actividades con el objetivo de impulsar el crecimiento, la expansión y la sostenibilidad del negocio a través de la prestación de servicios de calidad y excelencia.

## 2. INTRODUCCIÓN

Este informe ofrece un análisis exhaustivo del desempeño de la empresa "Servicios de Remodelación y Electricidad G.F" durante el ejercicio de práctica supervisada (EPS) del año 2024. Esta entidad, especializada en proporcionar soluciones integrales en renovación y electricidad, ha demostrado consistentemente su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente en cada proyecto emprendido. Desde remodelaciones residenciales hasta proyectos comerciales de gran envergadura, se ha destacado como un socio confiable y competente en la materialización de visiones arquitectónicas y en la implementación de soluciones eléctricas seguras y eficientes. Para llevar a cabo este análisis, se realizó un exhaustivo proceso de diagnóstico que abarcó diversos aspectos del desempeño de la empresa.

Se evaluaron factores como la calidad de los servicios ofrecidos, la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la gestión de recursos humanos y materiales, así como la capacidad de adaptación a las demandas del mercado. Este diagnóstico permitió identificar tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad proporcionando una base sólida para el análisis posterior. Tras la elaboración del diagnóstico, se procedió a analizar detalladamente los resultados obtenidos. Se identificaron las áreas en las que la empresa ha destacado, así como aquellas que requieren mejoras o ajustes. Se evaluaron aspectos como la eficacia de los procesos internos, la satisfacción y fidelización del cliente, la competitividad en el mercado y la capacidad de innovación.

Este análisis proporcionó una visión completa y objetiva del desempeño, permitiendo identificar las acciones necesarias para optimizar su funcionamiento. Con base en los resultados del análisis, se ha elaborado una propuesta integral de mejoras destinadas a fortalecer el posicionamiento y la competitividad del mercado. Esta propuesta incluye acciones específicas orientadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, optimizar los procesos internos, fortalecer la relación con los clientes, promover la innovación y la actualización tecnológica, así como potenciar el desarrollo y la capacitación del personal. Implementar estas mejoras contribuirá a consolidar el liderazgo de la empresa en el sector de la renovación y la electricidad, garantizando su crecimiento sostenible y su capacidad para enfrentar los desafíos del futuro.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general:**

Mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio en la empresa de remodelación y electricidad., Impulsar el crecimiento profesional y personal de los empleados. Además, Optimizar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación de la empresa en el mercado. Identificando áreas de mejora en el desempeño individual y colectivo. Para Promover un entorno de trabajo seguro y colaborativo.

Además de buscar Incrementar la rentabilidad de los proyectos mediante una gestión eficaz de recursos, fomentando una cultura organizacional basada en la excelencia y la mejora continua a través de la implementación de un manual de funciones

#### **3.2 Objetivos específicos:**

- Desarrollar un sistema de gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros para reducir costos operativos y aumentar la rentabilidad de los proyectos. Esto se logrará mediante la implementación de un manual de funciones claro y preciso, que defina responsabilidades y mejore la eficiencia operativa.
- Presentar una herramienta que facilite la seguridad en el lugar de trabajo y promover prácticas seguras en todas las actividades laborales.
- Presentar una propuesta del manual de funciones del cual debería basarse la empresa para indicar a los empleados lo que se desea de ellos y se espera también en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la empresa

### **4. JUSTIFICACIÓN**

La importancia de implementar un manual de funciones del personal se fundamenta en la necesidad imperativa de garantizar la excelencia en el servicio ofrecido. En un entorno altamente competitivo y dinámico, donde la satisfacción del cliente es un factor determinante para el éxito empresarial, es fundamental contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y motivado.

El personal desempeña un papel crucial en la ejecución de proyectos de renovación y electricidad, siendo responsables directos de la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

Por lo tanto, la implementación de un manual de funciones para el personal y realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal se vuelve esencial para identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento individual y colectivo.

Mediante la implementación de un manual de funciones, es posible reconocer y premiar el esfuerzo y el compromiso de los empleados destacados, Además, permite detectar posibles deficiencias en conocimientos, habilidades o actitudes, brindando la oportunidad de implementar programas de capacitación y desarrollo personalizados.

Al mejorar el desempeño del personal, se potencia directamente la calidad del servicio ofrecido a los clientes empleados bien capacitados, motivados y comprometidos son capaces de cumplir con los estándares más exigentes, superando las expectativas del cliente y generando una experiencia satisfactoria que promueve la fidelización y el boca a boca positivo.

## **5. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO**

### **5.1 Marco Teórico**

#### **5.1.1 Concepto de manual de funciones**

El manual de funciones es una herramienta fundamental para definir y comunicar las responsabilidades y expectativas de cada puesto dentro de la empresa. Este documento está alineado con los objetivos de evaluación de desempeño, con el fin de promover un entorno de trabajo eficiente y productivo, que garantice la seguridad, calidad, eficiencia y desarrollo profesional de los empleados. (Garcia, 2023)

(Garcia, 2023) El manual de funciones es esencial en una empresa para identificar tareas y la manera adecuada para el desarrollo que cada área debe de ejecutar

#### **5.1.2 Importancia de la evaluación de desempeño**

(Garcia, 2023) Gestión del talento humano. La implementación del manual de funciones es importante por las siguientes razones:

- Proporciona Claridad en roles y responsabilidades
- el manual asegura que todos trabajen de manera alineada con las metas y estrategias de la empresa, promoviendo una mejor coordinación.
- Un manual bien estructurado optimiza el flujo de trabajo, reduce la duplicidad de funciones y asegura que cada empleado sepa exactamente qué se espera de él, lo que incrementa la eficiencia operativa.
- Facilita la evaluación del desempeño, Proporciona una base objetiva para evaluar el rendimiento de los empleados
- Fomenta la transparencia y equidad: Al definir los roles y responsabilidades
- En sectores como la construcción o la electricidad, un manual de funciones asegura que todos los empleados conozcan y cumplan las normativas de seguridad y los procedimientos necesarios, minimizando riesgos.

### **5.1.3 Objetivos del Manual de Funciones**

(Armstrong, 2005) Gestión del talento humano. Los objetivos del manual de funciones son:

- Clarificar las responsabilidades y funciones de cada puesto.
- Alinear el desempeño de los empleados con los objetivos organizacionales.
- Promover la mejora continua mediante una evaluación de desempeño estructurada.
- Fomentar un ambiente de seguridad, calidad y productividad.

La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos:

(Web, 2005) La elaboración de un manual de funciones consta de:

- Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
- Análisis del estado de la organización de la empresa.
- Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
- Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones.
- Contrastar el contenido del anteproyecto con el personal de la empresa.
- Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera.
- Presentación del manual de funciones de la empresa.

### **5.1.4 Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones**

(Web, 2005) Los beneficios y la utilidad de un manual de funciones constan de:

- Determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc.
- Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.
- Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.

Características de un manual de funciones:

(Web, 2005) las características de un manual de funciones constan de:

- Permite conocer el funcionamiento interno
- Auxilian en la inducción del puesto
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema
- Establece un sistema de información
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades
- Aumenta la eficiencia de los empleados
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

### **5.1.5 Tipos de Manuales**

(Management, 2012) tipos de manuales Se clasifican por su:

- Historia
- Organización
- Políticas
- Procedimientos
- Adiestramiento

(Management, 2012) por su función específica:

- producción
- compras
- ventas
- finanzas
- contabilidad
- etc.

#### **5.1.6 Eficiencia y productividad**

El manual de funciones también puede ayudar a identificar a los empleados que son eficientes y productivos en su trabajo, así como aquellos que pueden necesitar mejorar en este aspecto. Esto es importante para optimizar los recursos de la empresa y garantizar que los proyectos se completen en tiempo y forma, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la rentabilidad del negocio.

(Garcia, 2023) Cada empleado debe cumplir con las metas que le establezca la empresa, ser productivo e influir positivamente para cordialidad laboral y mejora constantemente en su área de trabajo

#### **5.1.7 Adaptabilidad y resolución de problemas:**

Dado que cada proyecto de remodelación y electricidad puede presentar desafíos únicos, es importante que los empleados sean capaces de adaptarse rápidamente a situaciones cambiantes y resolver problemas de manera creativa y eficaz. Indicadores de desempeño relevantes:

(Garcia, 2023) Un trabajador que resuelve problemas con facilidad es un trabajador que será de los más importantes e indispensables

CUADRO 1 JERARQUIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

JERARQUIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS					
Problema	Impacto negativo en la empresa	Facilidad de solución	Urgencia de mejora	Costo de solución	Total
Poca retroalimentación hacia el trabajador	8	8	9	7	32
Falta de organización de tareas para los empleados	5	5	6	4	20
No existe manual de funciones	10	9	10	4	33
Baja productividad individual	5	6	6	4	21
Ausencia de elementos de mejora abordados por el patrono	8	7	9	7	31
Falta de mejora para el trabajador y para el cliente	8	6	9	7	30

Nota: elaboración propia

CUADRO 3 VALORACIÓN DEL CUADRO DE JERARQUIZACIÓN

Factor	Condiciones	Valoración	Relación
Impacto negativo en la empresa	En cuestión a cuantas personas afecte el problema de esta forma la gravedad de impacto	De 1 a 10	La puntuación máxima, significa solución inmediata y 1 sería el menor significado de afección
Facilidad de solución	La manera en que se lleve a cabo la solución a mayor facilidad, mayor inclinación de solucionarlo	De 1 a 10	El número mayor significa alta facilidad para trabajar la solución y a la menor cantidad es la dificultad para trabajarse
Urgencia de mejora	La magnitud que afecta a los trabajadores y/o clientes influye en que problema es necesario resolver inmediatamente	De 1 a 10	La mayor puntuación es ponerle atención de inmediato, la puntuación menor es de poco interés
Costo de solución	El estimado de valor económico que necesita para la resolución del problema	De 1 a 10	Puntuación alta necesita pocos costos de solución puntuación baja es demasiado costoso para solución

Nota: elaboración propia

## **5.2 Marco Metodológico**

### **5.2.1 Tipo de investigación**

Investigación acción, la calidad de las actividades, los asuntos, los medios y materiales enfocan al problema de la falta de restructuración en la empresa además de la implementación del puesto de recursos humanos como influye y como ayudara al realizarse estas actividades en la empresa

### **5.2.2 Delimitaciones**

#### ***5.2.2.1 Delimitación Espacial***

Municipio de San Marcos, Departamento de San Marcos.

#### ***5.2.2.2 Delimitación Temporal***

Febrero 2024 – agosto 2024

#### ***5.2.2.3 Institucional***

Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.

### **5.2.3 Procedimiento**

Se desarrolla un proceso en tres etapas principales, una evaluación diagnóstica, un proceso de análisis de información y el desarrollo de una propuesta, elementos que se detallan a continuación.

### **5.2.4 Diagnostico**

Pasos que se utilizaron son los siguientes: primero y muy importante el propedéutico que se impartió donde se indica los parámetros que se deberá trabajar, el lugar donde se realizara y la recolecta de datos que nos servirá para buscar el problema y a través de una evaluación buscar el que más problema represente y que al resolverlo de la misma manera resolver otros problemas con uno, armar la propuesta y presentar de manera adecuada la propuesta de solución

### **5.2.5 Recursos**

Cuaderno, lapiceros, lápiz, borrador. hojas de papel bond tamaño carta, escritorio, pizarra. cañonera, computadora, impresora, mantas vinílicas en eventos, memoria USB, acceso a red, etc.

### **5.2.6 Herramientas**

Encuestas, Check List y Entrevistas

### **5.2.7 Vaciado y Análisis de Información**

- Se procede a genera un proceso de vaciado de información de las herramientas de investigación pasadas en campo.
- Se analiza la información obtenida y se prioriza los elementos a desarrollar.
- Se genera una propuesta para intervenir el área.

## 6. CONTENIDO DEL DIAGNÓSTICO

### 6.1 Localización

Dirección: 7ma Calle Acceso 2, 7-70 Zona 4, Cantón Tonalá, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, La empresa se encuentra ubicada en el Cantón Tonalá, un sector de San Pedro Sacatepéquez, en el departamento de San Marcos, Guatemala. La empresa es importante en el departamento y es reconocida por su actividad comercial y empresarial. (Fuentes, 2024)

### 6.2 Historia

Fundada por Wilson Alexander Godínez Fuentes, se remonta al año 2017. En ese momento, Godínez Fuentes identificó una necesidad en el mercado local de contar con servicios profesionales de instalación eléctrica y remodelación en hogares, negocios, escuelas y otras instalaciones.

El fundador, Wilson Godínez, tenía la experiencia previa en el campo de la electricidad y la construcción, lo que le permitió establecer su empresa con un enfoque claro en la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente. Su conocimiento y habilidades técnicas le proporcionaron una base sólida para iniciar su negocio.

En sus primeros años, la empresa se centró en la instalación eléctrica domiciliaria, garantizando que las residencias, negocios y otras edificaciones estuvieran adecuadamente cableadas y equipadas con los dispositivos eléctricos necesarios para sus operaciones. Este enfoque inicial en la electricidad residencial proporcionó una reputación sólida en el mercado local, ya que los clientes confiaban en la calidad y profesionalismo de sus servicios.

Con el tiempo, la empresa comenzó a diversificar sus servicios para incluir trabajos de remodelación. Esta expansión se debió probablemente a la demanda del mercado y a la capacidad de la empresa para adaptarse y crecer según las necesidades de sus clientes. La inclusión de servicios de remodelación permitió a la empresa ofrecer soluciones integrales a sus clientes, abordando tanto sus necesidades eléctricas como sus requerimientos de renovación y mejoras en sus propiedades

A medida que continuó creciendo, así mismo ampliando su equipo de trabajo y su alcance geográfico, atendiendo a una base de clientes más amplia en su región e incluso expandiéndose a nuevas áreas geográficas.

La empresa tiene sus raíces en la visión emprendedora de Wilson Godínez y su habilidad para identificar y aprovechar oportunidades en el mercado. A lo largo de los años, la empresa ha evolucionado y diversificado sus servicios, manteniendo siempre un compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. (Fuentes, 2024)

### **6.3 Planificación Estratégica**

#### **6.3.1 Misión**

Satisfacer en cuanto al servicio de distribución adecuada de energía eléctrica domiciliar con eficiencia y eficacia, atender con prontitud, cortesía y responsabilidad, las necesidades del usuario y así contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y, además asegurando el crecimiento de la compañía y de los empleados (Fuentes, 2024)

#### **6.3.2 Visión**

Ser una empresa competitiva e innovadora reconocida por Satisfacer las expectativas de nuestros usuarios y de la sociedad, llegando a ser una Empresa sólida, altamente eficaz, por la alta calidad de su servicio. y el trato hacia los clientes y la creación de nuevas soluciones e ideas innovadoras para desarrollar en cada casa, cada empresa, cada ciudad (Fuentes, 2024)

#### **6.3.3 Valores**

Los valores son los siguientes:

- **Calidad en el Servicio:** se busca la excelencia en la realización de los servicios que brinda, con el objetivo de agregar valor y superar las metas trazadas. Recomendándose a través de cada trabajo realizado
- **Crecimiento:** Entrega servicios de calidad a los clientes, buscando el crecimiento permanente.
- **Integridad:** basados en principios éticos, siendo conscientes, honestos y justos. Respetando la diversidad de opiniones en todos sus sentidos,

- **Compromiso:** Conscientes de la importancia que tiene el cumplir con los objetivos, desarrollando trabajo, con la calidad requerida; velando el cumplimiento responsable de los compromisos. (Fuentes, 2024) (Fuentes W. A., 2017)

## **6.4 Planificación Operativa**

### **6.4.1 Productos o servicios**

(Fuentes W. A., 2017) Se especializa en ofrecer una amplia gama de productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes entre los cuales están:

- **Renovación de interiores residenciales:**
  - ✓ **Descripción del Servicio:** Ofrece servicios de renovación integral de interiores residenciales, transformando espacios para adaptarlos a las necesidades y gustos de los clientes. Desde la remodelación de cocinas y baños hasta la reconfiguración de áreas de estar, el equipo de remodeladores trabaja en cada detalle para lograr resultados espectaculares.
- **Recursos humanos necesarios:**
  - ✓ **Remodeladores:** Profesionales con habilidades en carpintería, instalaciones eléctricas, albañilería y acabados que se encargan de llevar a cabo las tareas de remodelación.
  - ✓ **Ayudante de Remodelador:** Un ayudante de Remodelador asiste al Remodelador, Limpia y despeja el área de trabajo antes de iniciar cualquier proyecto, ayuda y apoya en todas las actividades que sean requeridas
- **Trabajos de reconstrucción y remodelación:**
  - ✓ **Descripción del servicio:** Sus responsabilidades abarcan diferentes aspectos de la construcción, desde la preparación del sitio hasta la realización de

trabajos específicos según las instrucciones de supervisores y otros profesionales de la construcción.

- **Recursos humanos necesarios:**

- ✓ **Obrero constructor:** Los obreros constructores deben tener buena resistencia física, habilidades manuales y la capacidad de trabajar en diferentes condiciones climáticas. También es importante que puedan seguir instrucciones detalladas y trabajar de manera segura y eficiente en un entorno de construcción
- ✓ **Ayudante de obrero:** Asiste al obrero principal y a otros trabajadores de la construcción en una variedad de tareas para asegurar que el proyecto se complete de manera eficiente y segura.

- **Instalador de sistemas eléctricos residenciales:**

- ✓ **Descripción del Servicio:** Proporciona servicios completos de instalación y actualización de sistemas eléctricos en hogares, garantizando un suministro seguro y eficiente de energía. Desde la planificación del cableado hasta la instalación de dispositivos y luminarias, nuestro equipo de electricistas se encarga de todo.

- **Recursos humanos necesarios:**

- ✓ **Electricistas:** Profesionales con experiencia en la instalación de cableado, conexiones eléctricas y montaje de dispositivos, asegurando un funcionamiento óptimo y seguro de los sistemas eléctricos residenciales.

- ✓ **Ayudantes de Electricistas:** Asistentes que colaboran en tareas logísticas y de apoyo en el sitio de trabajo, facilitando la ejecución eficiente de las instalaciones eléctricas.
- **Constructor de estructuras metálicas:**
  - ✓ **Descripción del Servicio:** Creación de estructuras metálicas personalizadas para aplicaciones residenciales y comerciales, incluyendo puertas, barandas, rejas y elementos decorativos. Nuestro equipo de herreros trabaja con habilidad y precisión para fabricar piezas únicas que añaden estilo y funcionalidad a cualquier espacio.
- **Recursos humanos necesarios:**
  - ✓ **Herreros:** Profesionales expertos en técnicas de soldadura y forja que se encargan de dar forma a los metales, creando estructuras duraderas y estéticamente atractivas según las especificaciones del cliente.
  - ✓ **Ayudantes de Herreros:** Asistentes que colaboran en tareas de preparación de materiales, transporte y apoyo en la ejecución de las obras, facilitando el trabajo del equipo principal de herreros.
- **Mantenimiento de servicios de tuberías y accesorios:**
  - ✓ **Descripción del servicio:** Debe tener conocimientos técnicos, habilidades manuales y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva, además de mantener una buena comunicación con los clientes y otros profesionales para garantizar un servicio de calidad.

- **Recursos humanos necesarios:**
  - ✓ **Fontanero:** Los fontaneros garantizan el funcionamiento óptimo de baños, cocinas y sistemas de calefacción, asegurando la comodidad y seguridad en los espacios habitables mediante su pericia en la detección de fugas
  - ✓ **Ayudante de fontanero:** Juega un papel crucial al facilitar y agilizar el trabajo del fontanero principal, permitiendo que las operaciones se lleven a cabo de manera más eficiente y efectiva.

### 6.5 Mercado y clientes

El mercado de clientes está compuesto por propietarios de viviendas, empresas locales y comunidades vecinas que buscan servicios de construcción y remodelación de alta calidad. Se posiciona como una opción innovadora y confiable que ofrece soluciones personalizadas y profesionales para satisfacer las necesidades del mercado local.

Tomando en cuenta la experiencia de la empresa en remodelación a través de materiales como tabla yeso, madera, estructura metálica, así como en la construcción misma y la electricidad,

Podemos identificar los siguientes grupos de clientes:

- **Propietarios de Viviendas en San Pedro Sacatepéquez y Áreas Circundantes:** Este segmento constituye la base de clientes principal, Incluye a propietarios de viviendas en el municipio de San Pedro Sacatepéquez y en comunidades vecinas dentro del Departamento de San Marcos. Estos clientes buscan servicios de remodelación y renovación para sus hogares, tanto para mejorar su estética como para realizar mejoras estructurales y funcionales

- **Desarrolladores de Proyectos Residenciales:** Estos clientes requieren servicios de construcción y acabados para sus proyectos, incluyendo la instalación de tabla yeso, madera, estructuras metálicas y sistemas eléctricos.
- **Propietarios de Negocios y Comercios:** La empresa trabaja con propietarios de negocios y comercios locales que necesitan servicios de remodelación y renovación para sus establecimientos.
- **Propietarios de Propiedades de Alquiler:** clientes que son inversionistas y que buscan realizar mejoras en sus propiedades para aumentar su valor y atractivo para los inquilinos.
- **Clientes Interesados en Tecnología y Diseño Innovador:** Se cuenta con 7 años de experiencia en el mercado, los clientes valoran la innovación y el diseño contemporáneo en sus proyectos de remodelación. Estos clientes están interesados en utilizar materiales modernos y técnicas avanzadas de construcción para lograr resultados únicos y de alta calidad. (Fuentes W. A., 2017) (Fuentes w. A., 2024)

## 6.6 Competencia

El segmento de competencia está compuesto por empresas similares en cada área de servicio, pero lo que distingue es su enfoque integral, su compromiso con la calidad y el cumplimiento de normas, así como su capacidad para ofrecer ideas renovadoras y precios accesibles. Estas características la posicionan como una opción preferida para clientes que buscan resultados superiores en sus proyectos de construcción y remodelación.

La competencia para la empresa se caracteriza por la presencia de otras empresas similares que también ofrecen servicios de construcción, remodelación y electricidad. Sin embargo, a pesar de esta competencia se destaca por su enfoque integral que abarca una variedad de

servicios y por su compromiso con la calidad, el cumplimiento de normas y la innovación. (Fuentes W. A., 2017)

Descripción del segmento de competencia:

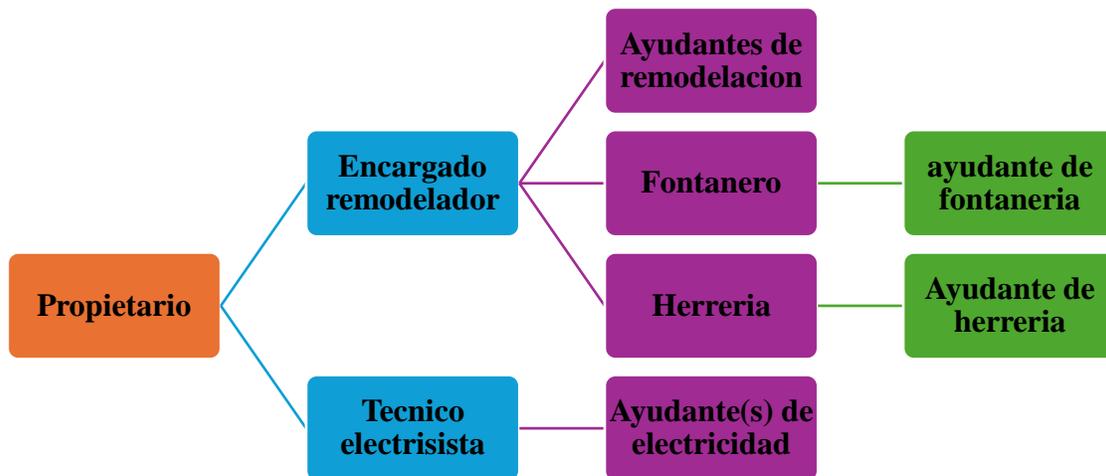
- **Empresas de Construcción y Remodelación Especializadas:** Incluye empresas especializadas en áreas específicas, como construcción, remodelación, instalaciones eléctricas o estructuras metálicas. Aunque estas empresas pueden ser expertas en un área en particular, pueden carecer de la versatilidad y el enfoque integral que se ofrece
- **Contratistas Generales:** Ofrecen una gama amplia de servicios de construcción y remodelación. Sin embargo, estas empresas pueden carecer de especialización y la atención a los detalles
- **Empresas de Electricidad Especializadas:** La diferencia radica en la capacidad para ofrecer una gama completa de servicios que van más allá de la electricidad, lo que la hace más atractiva para clientes que necesitan múltiples servicios.
- **Empresas Innovadoras en Diseño y Construcción:** Aunque no todas las empresas de construcción pueden ofrecer ideas renovadoras, algunas pueden ser competidores directos en términos de innovación y diseño. Sin embargo, la reputación por su enfoque innovador y su capacidad para materializar ideas creativas le otorga una ventaja competitiva en este segmento.
- **Empresas con Enfoque en Calidad y Cumplimiento de Normas:** Aunque muchas empresas pueden prometer calidad y cumplimiento de normas, la reputación establecida y su historial de cumplimiento con las normas

requeridas le brinda una ventaja competitiva significativa en este aspecto.

(Fuentes W. A., 2017)

## 6.7 Estructura organizativa

DIAGRAMA 1 DIAGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



Nota: diagrama proporcionado en documentos de la empresa por propietario Wilson Godínez

### 6.7.1 Puestos y funciones de la empresa

(Fuentes W. A., 2017) La fuerza laboral se compone de diversos roles especializados que trabajan en conjunto para ofrecer servicios de calidad en el ámbito de la remodelación y la electricidad. A continuación, se describen los principales puestos y funciones dentro de la organización:

- **Remodelador:** Responsable de llevar a cabo trabajos de remodelación de acuerdo con las especificaciones y diseños proporcionados. Se encarga de la preparación de superficies, instalación de materiales y acabados para lograr resultados estéticos y funcionales.

- **Ayudante de Remodelador:** Apoyan al remodelador en diversas tareas, como transporte de materiales, preparación de áreas de trabajo y limpieza de escombros, Asisten en la ejecución de trabajos específicos bajo la supervisión del remodelador.
- **Electricista:** Profesionales especializados en la instalación, mantenimiento y reparación de sistemas eléctricos. Se encargan de cableado, montaje de equipos, conexión de circuitos y diagnóstico de fallas eléctricas.
- **Ayudante de electricista:** Asisten a los electricistas en la realización de tareas como transporte de herramientas y materiales, tendido de cables y apoyo logístico en el sitio de trabajo.
- **Obreros de construcción:** Realizan trabajos de albañilería, incluyendo la construcción de paredes, pisos, techos y otras estructuras utilizando materiales como ladrillos, cemento y mortero.
- **Ayudantes de construcción:** Colaboran con los albañiles en la preparación de materiales, mezcla de cemento, transporte de herramientas y limpieza de áreas de trabajo.
- **Fontanero:** Especialista en la instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de fontanería y tuberías. Se encarga de la conexión de tuberías, instalación de accesorios sanitarios y solución de problemas de plomería.
- **Ayudante de fontanería:** Apoya al fontanero en la realización de tareas como transporte de materiales, corte de tuberías y limpieza de herramientas.
- **Herreros:** Fabrican y reparan estructuras metálicas, puertas, ventanas, barandas y otros elementos utilizando técnicas de soldadura y forja.
- **Ayudante de herrería:** Los ayudantes de herrero colaboran en la preparación de materiales, transporte de herramientas y apoyo en la ejecución de tareas específicas bajo la supervisión del herrero. (Fuentes W. A., 2017) (Fuentes w. A., 2024)

## 6.8 Tecnología

Se destaca en su industria gracias a su enfoque innovador y detallista en cada proyecto, la selección cuidadosa de materiales y la mano de obra especializada, se esfuerzan por ofrecer resultados excepcionales que superen las expectativas de sus clientes. se caracteriza por su

enfoque meticuloso en cada proyecto, desde la planificación hasta la ejecución final. Su compromiso con la calidad y la atención a los detalles se refleja en todos los aspectos de su trabajo. (Fuentes w. A., 2024)

### **6.9 Procesos detallados**

- **Consulta inicial y planificación:**

Cada proyecto comienza con una consulta exhaustiva con el cliente para comprender sus necesidades y deseos. Se realiza un análisis detallado del espacio y se desarrolla un plan personalizado que cumpla con todas las especificaciones del cliente.

- **Selección de materiales de calidad:**

Se lleva a cabo una cuidadosa selección de materiales que no solo sean estéticamente atractivos, sino también duraderos y resistentes.

- **Mano de obra especializada:**

El equipo está formado por profesionales altamente capacitados y experimentados en diversas áreas, incluida la carpintería, la electricidad, la plomería, entre otros. Cada tarea se realiza con la máxima destreza y precisión.

- **Beneficios**

Los beneficios son sólidos, ya que los servicios de remodelación y electricidad suelen tener márgenes razonables. Al centrarse en un área geográfica específica, la empresa desarrolla relaciones sólidas con proveedores locales, lo que reduce los costos y aumentar los márgenes de beneficio. (Fuentes w. A., 2024)

- **Márgenes**

Los márgenes de beneficio varían según el tipo de proyectos y la eficiencia operativa, Sin embargo, al enfocarse en servicios especializados como remodelación y electricidad, tiene márgenes más altos en comparación con empresas más generalizadas.

- **Crecimiento**

Dependerá en gran medida de su capacidad para aprovechar las oportunidades en el mercado local y expandir su base de clientes. Dado que se encuentra en una región en

desarrollo, hay potencial para un crecimiento significativo a medida que la demanda de servicios de construcción y remodelación continúe aumentando.

- **Eficiencia operativa**

Es crucial para mantener márgenes saludables y aprovechar al máximo las oportunidades de crecimiento. Esto implica una gestión eficaz de los recursos, una programación adecuada de proyectos y un enfoque en la calidad del trabajo para garantizar la satisfacción del cliente. (Fuentes w. A., 2024) (Fuentes W. A., 2017)

## 6.10 Análisis FODA

*CUADRO 2 ANÁLISIS FODA*

<b>Debilidad</b>	<b>Fortaleza</b>
Falta de organización de tareas para los empleados	Experiencia y conocimiento en el mercado de trabajo
Poca retroalimentación hacia el trabajador	Personal calificado para cada área de trabajo
Baja productividad individual	Variedad de servicios
Ausencia de elementos de mejora Y retroalimentación	Buen trato a los Clientes
No existe manual de funciones	Crecimiento del mercado en la reconstrucción y la remodelación
<b>Amenaza</b>	<b>Oportunidad</b>
Competencia en el mercado con empresas similares en costos de mano de obra	Conocimiento adecuado en nuevas tecnologías emergentes en el sector de construcción/remodelación
La poca adaptación a los avances tecnológicos	Alianzas estratégicas proyectadas en el mercado local
inflación en el precio de materiales	Implementar la constante capacitación para la mejora en las habilidades de los trabajadores
No capacitar de manera adecuada al personal y constantemente	

Nota: elaboración propia

- **Fortalezas:**

- ✓ Experiencia y conocimiento en el mercado de trabajo: Cuenta con trabajadores con la suficiente experiencia en la diversidad de tareas que se realizan teniendo personal específicamente identificado a cada actividad a realizarse, lo que le otorga una ventaja competitiva en términos de comprensión de las necesidades y preferencias de los clientes en la región. Además de tener conocimiento de la forma que se trabaja más comúnmente cada cliente, haciendo predecible las adquisiciones
- ✓ Personal calificado para cada área de trabajo: Cuenta con un equipo de técnicos y especialistas lo que garantiza la calidad y la satisfacción del cliente en los servicios prestados.
- ✓ Variedad de servicios: Ofrece una amplia gama de servicios que incluyen remodelación de interiores y exteriores, así como servicios de electricidad, herrería y fontanería de lo que le permite atender las necesidades diversas de los clientes en una sola empresa.
- ✓ Crecimiento del mercado en la construcción y la remodelación: está experimentando un crecimiento constante debido a la demanda de viviendas nuevas y renovaciones de propiedades existentes. Esto proporciona una oportunidad para ampliar su base de clientes y aumenten su volumen de negocios.

- **Oportunidades:**

- ✓ Conocimiento adecuado en nuevas tecnologías emergentes en el sector de construcción/remodelación: El desarrollo de nuevas tecnologías en el sector de la construcción, como la realidad aumentada, la impresión 3D, la automatización y los sistemas inteligentes de hogar, está creando oportunidades para mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo
- ✓ Alianzas estratégicas proyectadas en el mercado local: Establecer alianzas estratégicas con arquitectos, diseñadores de interiores, contratistas generales u otras empresas del sector de la construcción puede proporcionar oportunidades para colaborar en proyectos más grandes y complejos

- ✓ Implementar la constante capacitación para la mejora en las habilidades de los trabajadores: de esta forma establecer mejoras en los conocimientos y en qué tipo de herramienta ayudara en la efectividad de las tareas y la facilidad que puede tener al variar la forma de realizar las tareas

- **Debilidades:**

- ✓ Falta de organización de tareas para los empleados: influye a que a través de la mala organización de empleados las tareas se hagan más lentas, menos eficientes, perdiendo tiempo el cual podría aprovecharse en diferentes tareas
- ✓ Poca retroalimentación hacia el trabajador: La falta de comunicación efectiva por parte de los superiores hacia los trabajadores puede llevar a la desmotivación, la falta de claridad en las expectativas y la disminución del compromiso con la empresa. Sin una retroalimentación regular y constructiva, los empleados pueden sentirse desorientados y desconectados de sus responsabilidades y del propósito general
- ✓ Baja productividad individual: Si los empleados no están cumpliendo con sus responsabilidades de manera eficiente o están mostrando una baja productividad en comparación con las expectativas, una evaluación de desempeño puede ayudar a identificar las áreas de mejora y desarrollar planes de acción para aumentar la eficacia y la eficiencia laboral.
- ✓ Ausencia de elementos de mejora y retroalimentación abordados por parte del patrono: Si los líderes no identifican ni abordan las áreas de mejora, ya sea en los procesos internos o en la satisfacción del cliente, corre el riesgo de estancarse y no mantenerse al día con las demandas del mercado. Esta falta de iniciativa puede resultar en la pérdida de competitividad y en la insatisfacción tanto de los empleados como de los clientes.
- ✓ No existe manual de funciones: La ausencia de un manual de funciones en una empresa puede tener múltiples impactos negativos en diversas áreas operativas y organizacionales, puede generar una serie de problemas que afectan la eficiencia operativa, la moral de los empleados, el cumplimiento legal y la estructura organizacional en general

- **Amenazas:**

- ✓ Competencia en el mercado con empresas similares en costos de mano de obra: La presencia de competidores en el mercado puede significar una lucha por obtener contratos y clientes, lo que podría afectar los márgenes de ganancia y la cuota de mercado de la empresa. Ya sea por modificar precios y/o el tiempo de realización de las tareas presentando la misma calidad que le hace prestigiosa
- ✓ La poca adaptación a los avances tecnológicos: pueden mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en la industria de la remodelación y la electricidad, también pueden representar desafíos para las empresas que no están equipadas para adoptar estas nuevas tecnologías.
- ✓ Inflación en los precios de materiales: Los precios volátiles de los materiales de construcción y eléctricos pueden afectar los costos de los proyectos y los márgenes de ganancia de la empresa.
- ✓ No capacitar de manera adecuada al personal y constantemente: Los accidentes laborales, las lesiones o los daños materiales durante los proyectos pueden resultar en responsabilidad legal y dañar la reputación de la empres

## 7. CONTENIDO DEL PLAN DE ACCIÓN

### 7.1 Introducción

La retroalimentación en el entorno laboral es un componente fundamental para el desarrollo y el rendimiento de los empleados. Sin embargo, es común encontrar una falta significativa de este proceso en muchas organizaciones, lo que afecta negativamente tanto a los trabajadores como a la empresa en su conjunto. La carencia de una comunicación efectiva y directa puede desencadenar una serie de consecuencias que abarcan desde la disminución del compromiso y la motivación de los empleados hasta la pérdida de eficiencia operativa y la disminución de la satisfacción del cliente.

En esta propuesta de trabajo, se abordará esta problemática mediante el análisis detallado a través de un diagrama árbol de problemas y un diagrama árbol de soluciones. Estos instrumentos permitirán identificar las causas subyacentes de la falta de retroalimentación y proponer estrategias efectivas para su superación. Cada nodo en los diagramas representa un aspecto crítico que contribuye a la problemática, así como una propuesta de solución para abordarlo.

Se explorará cómo la implementación enfocada en mejorar la comunicación tiene un impacto positivo en la organización en su conjunto. Se detallarán las estrategias específicas para abordar cada uno de los problemas identificados y se explicará cómo estas medidas pueden conducir a una mejora significativa en el clima laboral, el desempeño individual y el éxito general de la empresa.

### 7.2 Justificación

La implementación de un manual de funciones en la organización resulta fundamental para establecer un sistema de retroalimentación efectivo y estructurado. Este documento formaliza los roles y responsabilidades de cada empleado, lo que no solo brinda claridad sobre las expectativas laborales, sino que también establece una base sólida para la evaluación continua de desempeño. La ausencia de un manual de funciones bien definido puede generar confusión, duplicidad de tareas o falta de responsabilidad en determinadas áreas, lo que contribuye al deterioro del rendimiento y del clima laboral.

Se asegura que cada miembro del equipo conozca con precisión sus obligaciones y los objetivos que debe cumplir, facilitando la retroalimentación objetiva basada en criterios claros y previamente establecidos. Este enfoque permite que los supervisores proporcionen comentarios constructivos y específicos, abordando áreas de mejora de manera más concreta y reconociendo logros con mayor exactitud.

Además, contribuye a la alineación de los objetivos organizacionales con las expectativas individuales, reduciendo las posibilidades de desalineación y frustración entre los empleados. Esto crea un entorno en el que la retroalimentación se percibe como justa, relevante y orientada al crecimiento profesional.

### **7.3 Objetivos**

#### **7.3.1 Objetivo General**

Establecer un manual de funciones que organice y formalice las responsabilidades y roles de cada puesto dentro de la organización, con el fin de optimizar la eficiencia, mejorar la comunicación interna y facilitar la evaluación del desempeño, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

#### **7.3.2 Objetivos Específicos**

- Definir de manera precisa las funciones de cada puesto, eliminando duplicidades y confusiones, elevando el nivel de organización para tener una alta productividad sobre las tareas asignadas a cada empleado.
- Proveer una base objetiva para evaluar el rendimiento de los empleados, facilitando la retroalimentación constructiva y continua por parte de supervisores y colegas.
- Utilizar el manual de funciones como una herramienta para identificar necesidades de formación y desarrollo, ayudando a los empleados a mejorar sus competencias y avanzar en su carrera profesional.
- Garantizar que cada empleado asuma la responsabilidad de sus tareas, como un marco para la rendición de cuentas y la toma de decisiones en su puesto.

- Asegurar la actualización periódica para reflejar cambios en la estructura organizacional, tecnología o procesos, adaptándolo a las nuevas realidades de la empresa.
- Implementación de programas de capacitación regular para generar oportunidades de mejora laboral
- implementar vías de comunicación inmediata, organizándose y de esta manera ser eficiente y eficaz

*DIAGRAMA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS:*



Nota: elaboración propia

DIAGRAMA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS:



Nota: elaboración propia

#### 7.4 Manual Funciones

Los manuales son tomados a cuenta de la siguiente manera para con cada puesto según su función y responsabilidad:

##### 7.4.1 Manual de funciones para el puesto de administrador de la empresa

- **Descripción de la empresa**
  - ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
  - ✓ Identificación del Puesto: Administrador de Empresa
  - ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
  - ✓ Reporta a: director general
  - ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos adecuados en administración de empresas y habilidades específicas para el puesto.
- **Descripción del puesto**

El Administrador de Empresa en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. es responsable de la gestión eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales de la

empresa. Este puesto implica la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades administrativas para asegurar el buen funcionamiento de la empresa.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Finanzas o puestos similares, (con estudios en economía, contabilidad, auditoría deseable)
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos sólidos en gestión financiera, administración de recursos humanos, planificación estratégica y control administrativo.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Liderazgo, comunicación efectiva, negociación, habilidades para resolver problemas y capacidad para trabajar bajo presión.
- ✓ Idioma: español (conocimiento adicional de otro idioma es opcional).
- ✓ Experiencia: de al menos tres años en puesto de administrador de empresas obligatorio

- **Funciones Principales:**

- ✓ Supervisar la administración de los recursos financieros y humanos.
- ✓ Desarrollar y ejecutar planes estratégicos y operativos.
- ✓ Optimizar procesos administrativos y garantizar el cumplimiento de normativas.
- ✓ Mantener relaciones efectivas con clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- ✓ Asegurar la seguridad y mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ Gestionar los sistemas de información y tecnología de la empresa.

- **Habilidades y destrezas**

- ✓ Aptitudes numéricas: Para la gestión y análisis financiero.
- ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo y partes interesadas.
- ✓ Razonamiento lógico: Para la toma de decisiones estratégicas.
- ✓ Liderazgo: Para guiar y motivar al equipo.
- ✓ Organización: Para gestionar múltiples tareas y proyectos.

- ✓ Negociación: Para establecer acuerdos beneficiosos con clientes y proveedores.
- **Actitudes y Valores**
  - ✓ Responsabilidad: En la gestión de los recursos de la empresa.
  - ✓ Organización: En la planificación y ejecución de tareas y proyectos.
  - ✓ Integridad: En todas las acciones y decisiones laborales.
  - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la administración.
  - ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
  - ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.
- **Competencias**
  - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos de la empresa.
  - ✓ Liderazgo: Para guiar y motivar al equipo hacia el logro de metas.
  - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
  - ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
  - ✓ Toma de decisiones fundamentadas: En datos y experiencias.
- **Experiencia Requerida**
  - ✓ Mínimo 3 años de experiencia en administración de empresas o en roles similares.
  - ✓ Experiencia en gestión financiera y de recursos humanos.
  - ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas, clientes y proveedores.

*CUADRO 3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESA:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Gestión Financiera	Supervisar la administración de recursos financieros, elaboración de presupuestos, control de gastos e ingresos.	Aptitudes numéricas, razonamiento lógico, organización
Recursos Humanos	Administrar el personal, incluyendo contratación, capacitación, evaluación y gestión del desempeño.	Liderazgo, habilidades interpersonales
Planificación y Estrategia	Desarrollar y ejecutar planes estratégicos y operativos.	Pensamiento estratégico, proactividad
Control Administrativo	Supervisar y optimizar los procesos administrativos, garantizando eficiencia y cumplimiento de normativas.	Organización, responsabilidad
Relaciones Públicas y Comunicaciones	Mantener relaciones efectivas con clientes, proveedores y otras partes interesadas, gestionando la comunicación interna y externa.	Habilidades verbales, negociación
Seguridad y Mantenimiento	Asegurar que las instalaciones estén en buen estado y cumplan con las normativas de seguridad.	Responsabilidad, atención al detalle
Tecnología y Sistemas	Gestionar los sistemas de información y tecnología de la empresa para optimizar las operaciones.	Habilidades técnicas, organización

Nota: Elaboración propia

#### **7.4.2 Manual de funciones para el puesto de técnico electricista**

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Técnico Electricista.
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- ✓ Reporta a: Supervisor/ jefe.
- ✓ Reemplazado por: Solo se puede reemplazar por personal con conocimientos adecuados para las tareas específicas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Técnico Electricista desempeña un papel fundamental en la ejecución y mantenimiento de proyectos eléctricos dentro de la empresa Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. Este profesional tiene la responsabilidad de realizar diversas tareas relacionadas con la instalación, reparación y mantenimiento de sistemas eléctricos en diferentes tipos de edificaciones.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Bachiller y Perito en Electricidad. (con estudios en ingeniería eléctrica (deseable),
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos sólidos en electricidad, capacidad para realizar instalaciones eléctricas y reparaciones, interpretación de planos eléctricos.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Buena comunicación, trabajo en equipo, habilidades para resolver problemas, capacidad para trabajar bajo presión.
- ✓ Idioma: español (conocimiento adicional de otro idioma es opcional).
- ✓ Experiencia: experiencia indispensable de 3 años

- **Funciones Principales**

- ✓ Realizar cada tarea de forma ordenada, siguiendo los estándares de seguridad correspondientes.
- ✓ Ejecutar trabajos de calidad en proyectos de electricidad.
- ✓ Mantener buenas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo.
- ✓ Interpretar y leer planos para la ejecución de tareas.

- **Habilidades y destrezas:**

- ✓ Aptitudes numéricas para calcular medidas, voltajes, y otros datos técnicos.
- ✓ Habilidades verbales para comunicarse efectivamente con el equipo y clientes.
- ✓ Razonamiento lógico para resolver problemas técnicos.
- ✓ Creatividad para encontrar soluciones innovadoras en proyectos eléctricos.
- ✓ Iniciativa para proponer mejoras en procesos y procedimientos.

- **Actitudes y Valores**
  - ✓ Confiabilidad en el cumplimiento de tareas asignadas.
  - ✓ Organización en la planificación y ejecución de proyectos.
  - ✓ Respeto hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
  - ✓ Honestidad e integridad en todas las acciones laborales.
  - ✓ Ética profesional en el ejercicio de la profesión.
  - ✓ Servicio al cliente orientado a la satisfacción y seguridad.
  - ✓ Transparencia en la comunicación de información relevante.
  - ✓ Lealtad a la empresa y cumplimiento de políticas internas.
  - ✓ Confidencialidad en el manejo de información sensible.
  
- **Competencias:** para manejar la competencia entre resultados laborales se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones.
  - ✓ Orientación a resultados para cumplir con los objetivos del proyecto.
  - ✓ Autodesarrollo y motivación para aprender y mejorar constantemente.
  - ✓ Adaptabilidad al cambio en entornos laborales dinámicos.
  - ✓ Trabajo en equipo colaborativo y efectivo.
  - ✓ Disposición para asumir riesgos calculados en la toma de decisiones.
  - ✓ Análisis de problemas y habilidades de resolución.
  
- **Experiencia Requerida:**
  - ✓ Mínimo 1 año de experiencia en el puesto de técnico electricista.
  - ✓ Aptitud y actitud para trabajar en equipo y bajo presión.
  - ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

CUADRO 4 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE ELECTRICISTA:

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Instalación Eléctrica	Instalar sistemas eléctricos en edificaciones residenciales, comerciales e industriales, siguiendo planos y normativas. Conectar cables, interruptores, tomas de corriente, etc.	Aptitudes numéricas, habilidades verbales, iniciativa
Reparación y Mantenimiento	Diagnosticar y solucionar problemas eléctricos en sistemas existentes. Realizar mantenimiento preventivo para garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas eléctricos.	Razonamiento, percepción, creatividad
Interpretación de Planos	Leer e interpretar planos eléctricos y diagramas de cableado para comprender la distribución y conexión de componentes eléctricos en una edificación.	Habilidades de lectura de planos, habilidades numéricas
Seguridad	Aplicar normativas y procedimientos de seguridad para prevenir accidentes y riesgos eléctricos. Utilizar equipos de protección personal en todo momento.	Orientación a resultados, responsabilidad
Calidad del Trabajo	Realizar tareas con altos estándares de calidad para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad de las instalaciones eléctricas.	Organización, atención al detalle, compromiso
Relaciones Interpersonales	Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Comunicar de manera efectiva con colegas y clientes para coordinar tareas y resolver problemas.	Trabajo en equipo, habilidades de comunicación, adaptabilidad

Nota: Elaboración propia

#### 7.4.3 Manual de funciones para el puesto de ayudante de técnico electricista

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Ayudante de Electricista
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Técnico Electricista y Supervisor/jefe
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos básicos de electricidad y habilidades adecuadas para las tareas específicas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Ayudante de Electricista en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. asiste al Técnico Electricista en la instalación, reparación y mantenimiento de sistemas eléctricos. Este puesto es esencial para apoyar en tareas operativas y garantizar el cumplimiento eficiente y seguro de los proyectos eléctricos.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Educación secundaria completa, preferiblemente con formación técnica básica o carrera a fin en electricidad deseable
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en electricidad y capacidad para asistir en instalaciones y reparaciones eléctricas.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Buena comunicación, trabajo en equipo, disposición para aprender.
- ✓ Idioma: español.

- **Funciones Principales**

- ✓ Asistir en la instalación de sistemas eléctricos siguiendo las instrucciones del Técnico Electricista.
- ✓ Preparar y organizar herramientas y materiales necesarios para las tareas eléctricas.
- ✓ Colaborar en la reparación y mantenimiento de sistemas eléctricos.
- ✓ Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- ✓ Cumplir con las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
- ✓ Apoyar en la elaboración de reportes y documentación.

- **Habilidades y destrezas**

- ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular materiales y componentes eléctricos.
- ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.
- ✓ Razonamiento lógico: Para comprender y asistir en la solución de problemas técnicos.

- ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras y asistir proactivamente en las tareas asignadas.
- ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
- ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.

- **Actitudes y Valores**

- ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
- ✓ Organización: En la preparación y gestión de herramientas y materiales.
- ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
- ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
- ✓ Servicio al cliente: Orientado a la satisfacción y seguridad.
- ✓ Transparencia: En la comunicación de información relevante.
- ✓ Responsabilidad: En el seguimiento de instrucciones y ejecución de tareas.

- **Competencias**

- ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
- ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
- ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
- ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
- ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.
- ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.

- **Experiencia Requerida**

- ✓ No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la electricidad.
- ✓ Experiencia de 1 año indispensable en el área eléctrica o puestos similares
- ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo eléctrico.
- ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

**CUADRO 5 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE ELECTRICISTA:**

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Asistencia en Instalación Eléctrica	Ayudar en la instalación de sistemas eléctricos siguiendo las indicaciones del Técnico Electricista.	Aptitudes numéricas, habilidades verbales, iniciativa
Preparación de Materiales y Herramientas	Preparar y organizar herramientas y materiales necesarios para las tareas eléctricas.	Organización, atención al detalle
Apoyo en Reparación y Mantenimiento	Colaborar en la identificación y solución de problemas eléctricos, realizar mantenimiento preventivo y correctivo.	Razonamiento lógico, percepción, creatividad
Limpieza y Organización del Área de Trabajo	Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, guardar correctamente las herramientas y materiales.	Organización, responsabilidad
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir normativas y procedimientos de seguridad, utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Documentación y Reportes	Apoyar en la elaboración de reportes y documentación relacionados con las tareas realizadas y materiales utilizados.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

#### **7.4.4 Manual de funciones para el puesto de remodelador**

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Remodelador
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- ✓ Reporta a: Supervisor/jefe.

- ✓ Reemplazado por: Solo se puede reemplazar por personal con conocimientos adecuados para las tareas específicas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Remodelador en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. desempeña un papel crucial en la transformación y mejora de espacios residenciales, comerciales e industriales. Este profesional es responsable de realizar diversas tareas relacionadas con la renovación, reparación y mantenimiento de estructuras y acabados interiores y exteriores.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Bachiller y formación técnica en áreas relacionadas con la construcción y remodelación. Estudios en ingeniería deseable
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos sólidos en construcción, carpintería, plomería básica, y acabados interiores.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Buena comunicación, trabajo en equipo, habilidades para resolver problemas, capacidad para trabajar bajo presión.
- ✓ Idioma: español (conocimiento adicional de otro idioma es opcional).
- ✓ Experiencia: de 3 a 5 años indispensable

- **Funciones Principales**

- ✓ Realizar cada tarea de forma ordenada, siguiendo los estándares de seguridad correspondientes.
- ✓ Ejecutar trabajos de calidad en proyectos de remodelación.
- ✓ Mantener buenas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y clientes.
- ✓ Leer e interpretar planos y especificaciones para la ejecución de tareas.

- **Habilidades y destrezas**

- ✓ Aptitudes numéricas: Para calcular medidas, materiales, y otros datos técnicos.
- ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo y clientes.
- ✓ Razonamiento lógico: Para resolver problemas técnicos.
- ✓ Creatividad: Para encontrar soluciones innovadoras en proyectos de remodelación.
- ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.

- ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras en procesos y procedimientos.
- **Actitudes y Valores**
  - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
  - ✓ Organización: En la planificación y ejecución de proyectos.
  - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
  - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
  - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
  - ✓ Servicio al cliente: Orientado a la satisfacción y seguridad.
  - ✓ Transparencia: En la comunicación de información relevante.
  - ✓ Lealtad: A la empresa y cumplimiento de políticas internas.
  - ✓ Confidencialidad: En el manejo de información sensible.
- **Competencias:**
  - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
  - ✓ Autodesarrollo y motivación: Para aprender y mejorar constantemente.
  - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
  - ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
  - ✓ Disposición para asumir riesgos calculados: En la toma de decisiones.
  - ✓ Pensamiento estratégico: Para anticipar y resolver problemas.
  - ✓ Análisis de problemas: Y habilidades de resolución.
  - ✓ Toma de decisiones: Fundamentadas en datos y experiencias.
  - ✓ Habilidad de comunicación clara y efectiva: Con diversos interlocutores.
- **Experiencia Requerida:**
  - ✓ Mínimo 3 año de experiencia en el puesto de Remodelador o en áreas afines.
  - ✓ Aptitud y actitud para trabajar en equipo y bajo presión.
  - ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

CUADRO 6 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE REMODELADOR:

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Ejecución de Proyectos	Realizar tareas de demolición, construcción, instalación y acabado en proyectos de remodelación, siguiendo planos y especificaciones del proyecto.	Aptitudes numéricas, habilidades verbales, iniciativa
Reparaciones y Mantenimiento	Identificar y reparar problemas en estructuras existentes, realizar mantenimientos preventivos y correctivos en edificaciones.	Razonamiento, percepción, creatividad
Instalación de Acabados	Colocar revestimientos, pintura, pisos y otros acabados, asegurando calidad y estética.	Habilidades técnicas, atención al detalle
Carpintería y Ebanistería	Realizar trabajos de carpintería como instalación de puertas, ventanas, muebles y otros elementos de madera.	Habilidades técnicas, creatividad
Plomería Básica	Realizar instalaciones y reparaciones menores de plomería.	Habilidades técnicas, atención al detalle
Seguridad	Aplicar normativas y procedimientos de seguridad, utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Calidad del Trabajo	Realizar tareas con altos estándares de calidad.	Organización, atención al detalle, compromiso
Relaciones Interpersonales	Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Comunicar efectivamente con colegas y clientes.	Trabajo en equipo, habilidades de comunicación, adaptabilidad

Nota: elaboración propia

#### 7.4.5 Manual de funciones para el puesto de ayudante de remodelador

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Ayudante de Remodelador
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Remodelador y Supervisor/jefe
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos básicos en construcción y habilidades específicas para el puesto.

- **Descripción del puesto**

El Ayudante de Remodelador en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. asiste al Remodelador en la ejecución de proyectos de remodelación, reparación y mantenimiento de estructuras y acabados interiores y exteriores. Este puesto es esencial para apoyar en tareas operativas y asegurar el cumplimiento eficiente y seguro de los proyectos de remodelación.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Educación secundaria completa, preferiblemente con formación técnica básica en construcción.
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en construcción y capacidad para asistir en tareas de demolición, construcción y acabados.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Buena comunicación, trabajo en equipo, disposición para aprender.
- ✓ Idioma: español.
- ✓ Experiencia: no es indispensable, pero de preferencia tener conocimientos similares en utilidad para el puesto.

- **Funciones Principales**

- ✓ Asistir en la ejecución de proyectos de remodelación siguiendo las instrucciones del Remodelador.

- ✓ Preparar y organizar herramientas y materiales necesarios para las tareas de remodelación.
  - ✓ Colaborar en la reparación y mantenimiento de estructuras existentes.
  - ✓ Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
  - ✓ Cumplir con las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
  - ✓ Realizar tareas diversas según las necesidades del proyecto y las indicaciones del supervisor.
- **Habilidades y destrezas**
    - ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular materiales y componentes de construcción.
    - ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.
    - ✓ Razonamiento lógico: Para comprender y asistir en la solución de problemas técnicos.
    - ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras y asistir proactivamente en las tareas asignadas.
    - ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
    - ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.
- **Actitudes y Valores**
    - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
    - ✓ Organización: En la preparación y gestión de herramientas y materiales.
    - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
    - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
    - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
    - ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
    - ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.
- **Competencias**
    - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
    - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.

- ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
  - ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
  - ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.
  - ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.
- **Experiencia Requerida**
    - ✓ No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la construcción.
    - ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la remodelación.
    - ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

**CUADRO 7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE REMODELADOR:**

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Asistencia en Proyectos de Remodelación	Ayudar en tareas de demolición, construcción, instalación y acabado siguiendo las indicaciones del Remodelador.	Aptitudes numéricas, habilidades verbales, iniciativa
Preparación de Materiales y Herramientas	Preparar y organizar herramientas y materiales necesarios para las tareas de remodelación.	Organización, atención al detalle
Apoyo en Reparaciones y Mantenimiento	Colaborar en la identificación y solución de problemas en estructuras existentes, realizar mantenimiento preventivo y correctivo.	Razonamiento lógico, percepción, creatividad
Limpieza y Organización del Área de Trabajo	Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, guardar correctamente las herramientas y materiales.	Organización, responsabilidad
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir normativas y procedimientos de seguridad, utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Apoyo General	Realizar tareas diversas según las necesidades del proyecto y las indicaciones del supervisor.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

#### 7.4.6 Manual de funciones para el puesto de obrero constructor

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Obrero Constructor
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Supervisor de Obra y jefe de Proyecto
- ✓ Reemplazado por: Personal con habilidades y conocimientos básicos en construcción y edificación.

- **Descripción del puesto**

El Obrero Constructor en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. desempeña un papel fundamental en la ejecución de proyectos de construcción y remodelación. Es responsable de llevar a cabo tareas manuales y técnicas básicas en el sitio de construcción, asegurando que el trabajo se realice de manera eficiente, segura y de acuerdo con las especificaciones del proyecto.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Educación primaria completa; se valorará la educación secundaria. estudios deseables en ingeniería civil
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en construcción, manejo de herramientas y técnicas de edificación.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Capacidad para trabajar en equipo, seguir instrucciones y mantener una comunicación efectiva.
- ✓ Idioma: español.
- ✓ Experiencia: no es indispensable pero deseable el conocimiento en las áreas de trabajo para construcción

- **Funciones Principales**

- ✓ Ejecutar tareas básicas de construcción siguiendo las instrucciones del supervisor.
- ✓ Ayudar a trabajadores especializados en sus tareas.

- ✓ Transportar y disponer materiales de manera segura y eficiente.
  - ✓ Mantener y cuidar las herramientas y equipos.
  - ✓ Seguir las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
  - ✓ Realizar tareas diversas según las indicaciones del supervisor.
- **Habilidades y destrezas**
    - ✓ Fuerza física y resistencia: Para realizar tareas manuales intensivas.
    - ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular cantidades de materiales.
    - ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.
    - ✓ Razonamiento lógico: Para comprender y ejecutar instrucciones técnicas.
    - ✓ Iniciativa: Para realizar tareas adicionales y proponer mejoras.
    - ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
    - ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.
- **Actitudes y Valores**
    - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
    - ✓ Organización: En la gestión de materiales y herramientas.
    - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
    - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
    - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
    - ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
    - ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.
- **Competencias**
    - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
    - ✓ Motivación para aprender: Y mejorar constantemente.
    - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
    - ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
    - ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
    - ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.

- ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.
- **Experiencia Requerida**
  - ✓ No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la construcción.
  - ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la construcción.
  - ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

**CUADRO 8 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE OBRERO CONSTRUCTOR:**

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Ejecución de Tareas de Construcción	Realizar actividades básicas como mezcla y vertido de concreto, colocación de ladrillos, y levantamiento de estructuras.	Fuerza física, resistencia, habilidades manuales
Preparación del Sitio	Preparar el área de trabajo, limpiar el sitio y organizar materiales y herramientas.	Organización, atención al detalle
Asistencia en Tareas Especializadas	Ayudar a carpinteros, albañiles, electricistas y otros trabajadores según sea necesario.	Colaboración, disposición, habilidades manuales
Carga y Descarga de Materiales	Transportar materiales y suministros en el sitio de construcción.	Fuerza física, responsabilidad
Mantenimiento de Herramientas y Equipos	Mantener en buen estado las herramientas y equipos utilizados.	Responsabilidad, atención al detalle
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir las normas y procedimientos de seguridad, y utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Realización de Tareas Variadas	Ejecutar diversas tareas asignadas por el supervisor, según las necesidades del proyecto.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

#### 7.4.7 Manual de funciones para el puesto de ayudante de obrero constructor

- **Descripción de la empresa:**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Ayudante de Obrero Constructor
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Obrero Constructor y Supervisor de Obra
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos básicos en construcción y habilidades específicas para el puesto.

- **Descripción del puesto**

El Ayudante de Obrero Constructor en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. apoya al Obrero Constructor en la ejecución de tareas de construcción, remodelación y mantenimiento de estructuras. Este puesto es crucial para asegurar la eficiencia y el correcto desarrollo de los proyectos de construcción.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Educación primaria completa; se valorará la educación secundaria. deseable que tenga conocimiento en los materiales que se utilizan y cómo manejarlos
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en construcción y capacidad para asistir en tareas manuales.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones.
- ✓ Idioma: español.
- ✓ Experiencia: no es indispensable pero deseable que tenga conocimiento en los temas de materiales de construcción

- **Funciones Principales**

- ✓ Asistir en la ejecución de tareas básicas de construcción.
- ✓ Preparar y organizar herramientas y materiales necesarios para las tareas de construcción.

- ✓ Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- ✓ Transportar y disponer materiales de manera segura y eficiente.
- ✓ Colaborar en el mantenimiento de herramientas y equipos.
- ✓ Seguir las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
- ✓ Realizar tareas diversas según las indicaciones del Obrero Constructor o del supervisor.

- **Habilidades y destrezas**

- ✓ Fuerza física y resistencia: Para realizar tareas manuales intensivas.
- ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular cantidades de materiales.
- ✓ Razonamiento lógico: Para comprender y ejecutar instrucciones técnicas.
- ✓ Iniciativa: Para realizar tareas adicionales y proponer mejoras.
- ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
- ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden
- ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.

- **Actitudes y Valores**

- ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
- ✓ Organización: En la gestión de materiales y herramientas.
- ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
- ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
- ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
- ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
- ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.

- **Competencias**

- ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
- ✓ Motivación para aprender: Y mejorar constantemente.
- ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
- ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.

- ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
- ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.
- ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.

- **Experiencia Requerida**

- ✓ No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la construcción.
- ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la construcción.
- ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

*CUADRO 9 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE OBRERO CONSTRUCTOR:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Asistencia en Tareas de Construcción	Apoyar en actividades como mezcla y vertido de concreto, colocación de ladrillos y levantamiento de estructuras.	Fuerza física, resistencia, habilidades manuales
Preparación de Materiales y Herramientas	Ayudar en la preparación y organización de herramientas y materiales necesarios para las tareas de construcción.	Organización, atención al detalle
Limpieza y Organización del Área de Trabajo	Mantener el sitio de trabajo limpio y ordenado, guardando correctamente las herramientas y materiales.	Organización, responsabilidad
Carga y Descarga de Materiales	Transportar materiales y suministros en el sitio de construcción.	Fuerza física, responsabilidad
Mantenimiento de Herramientas y Equipos	Colaborar en el mantenimiento de las herramientas y equipos, reportando cualquier desperfecto.	Responsabilidad, atención al detalle
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir normas y procedimientos de seguridad, y utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Apoyo General	Realizar diversas tareas según las necesidades del proyecto y las indicaciones del Obrero Constructor o supervisor.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

#### 7.4.8 Manual de funciones para el puesto de herrero

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Herrero
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Supervisor de Taller y jefe de Proyecto
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos adecuados en herrería y habilidades específicas para las tareas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Herrero en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. desempeña un papel crucial en la fabricación, instalación y reparación de estructuras metálicas. Este profesional es responsable de realizar diversas tareas relacionadas con la herrería, asegurando la calidad y seguridad de los productos metálicos utilizados en los proyectos de la empresa.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Bachillerato completo o formación técnica en herrería, estudios en metalurgia deseable
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos sólidos en herrería, soldadura y técnicas de corte de metales.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones precisas.
- ✓ Idioma: español.
- ✓ Experiencia: se requiere de 3 años indispensable en el área de herrería

- **Funciones Principales**

- ✓ Fabricar estructuras y piezas metálicas de acuerdo con las especificaciones técnicas.
- ✓ Montar e instalar estructuras metálicas en los proyectos de construcción.
- ✓ Realizar reparaciones y mantenimiento preventivo de estructuras metálicas.
- ✓ Ejecutar soldadura y corte de metales con precisión.

- ✓ Leer e interpretar planos técnicos para la correcta realización de las tareas.
  - ✓ Seguir las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
  - ✓ Mantener herramientas y equipos de herrería en buen estado.
- **Habilidades y destrezas**
    - ✓ Precisión y destreza manual: Para realizar trabajos detallados y de alta calidad.
    - ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular dimensiones y materiales.
    - ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.
    - ✓ Razonamiento lógico: Para comprender e interpretar planos técnicos.
    - ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras y realizar tareas adicionales.
    - ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
    - ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.
  - **Actitudes y Valores**
    - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
    - ✓ Organización: En la planificación y ejecución de proyectos.
    - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
    - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
    - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
    - ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
    - ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.
  - **Competencias**
    - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
    - ✓ Motivación para aprender: Y mejorar constantemente.
    - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
    - ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
    - ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
    - ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.
    - ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.

- **Experiencia Requerida**

- ✓ Mínimo 3 años de experiencia en trabajos de herrería o en roles similares.
- ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la herrería.
- ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

*CUADRO 10 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE HERRERO:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Fabricación de Estructuras Metálicas	Confeccionar estructuras y piezas metálicas según planos y diseños.	Precisión, destreza manual, aptitudes numéricas
Instalación de Estructuras	Montar e instalar estructuras metálicas en proyectos de construcción.	Organización, habilidades verbales
Reparación y Mantenimiento	Realizar reparaciones y mantenimiento preventivo de estructuras metálicas.	Razonamiento lógico, percepción aguda
Soldadura y Corte de Metales	Ejecutar tareas de soldadura y corte de metales utilizando diversas técnicas y herramientas.	Habilidades técnicas, precisión, iniciativa
Interpretación de Planos	Leer e interpretar planos y diagramas técnicos.	Razonamiento lógico, habilidades numéricas
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir las normativas y procedimientos de seguridad, y utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Mantenimiento de Herramientas y Equipos	Mantener herramientas y equipos en buen estado, reportando desperfectos.	Responsabilidad, a

#### **7.4.9 Manual de funciones para el puesto de ayudante de herrería**

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Ayudante de Herrería
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Herrero y Supervisor de Taller

- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos básicos en herrería y habilidades específicas para las tareas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Ayudante de Herrería en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. apoya al Herrero en la fabricación, instalación y reparación de estructuras metálicas. Este puesto es esencial para asegurar la eficiencia en el taller y en los proyectos de construcción.

- **Perfil del candidato:**

- ✓ Educación: Educación primaria completa; se valorará la educación secundaria, deseable habilidad con los números y conocimiento de herrería.
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en herrería y capacidad para asistir en tareas manuales.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones precisas.
- ✓ Idioma: español.

- **Funciones Principales**

- ✓ Asistir en la fabricación de estructuras y piezas metálicas.
- ✓ Preparar y organizar materiales y herramientas necesarias para las tareas de herrería.
- ✓ Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- ✓ Transportar y disponer materiales de manera segura y eficiente.
- ✓ Colaborar en el mantenimiento de herramientas y equipos.
- ✓ Seguir las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
- ✓ Realizar tareas diversas según las indicaciones del Herrero o del supervisor.

- **Habilidades y destrezas**

- ✓ Precisión y destreza manual: Para realizar trabajos detallados y de alta calidad.
- ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular dimensiones y materiales.
- ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.

- ✓ Razonamiento lógico: Para comprender e interpretar instrucciones técnicas.
- ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras y realizar tareas adicionales.
- ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
- ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.

- **Actitudes y Valores**

- ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
- ✓ Organización: En la planificación y ejecución de proyectos.
- ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
- ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
- ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
- ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
- ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.

- **Competencias**

- ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
- ✓ Motivación para aprender: Y mejorar constantemente.
- ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
- ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
- ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
- ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.
- ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.

- **Experiencia Requerida**

- No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la herrería.
- Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la herrería.
- Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

*CUADRO 11 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE HERRERÍA:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Asistencia en Fabricación	Apoyar en la confección de estructuras y piezas metálicas siguiendo instrucciones del Herrero.	Precisión, destreza manual, aptitudes numéricas
Preparación de Materiales y Herramientas	Ayudar en la preparación y organización de herramientas y materiales necesarios para las tareas de herrería.	Organización, atención al detalle
Limpieza y Organización del Área de Trabajo	Mantener el taller y las áreas de trabajo limpias y ordenadas.	Organización, responsabilidad
Carga y Descarga de Materiales	Transportar materiales y suministros en el taller y en los sitios de construcción.	Fuerza física, responsabilidad
Mantenimiento de Herramientas y Equipos	Colaborar en el mantenimiento de herramientas y equipos, reportando desperfectos.	Responsabilidad, atención al detalle
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir normas y procedimientos de seguridad, y utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Apoyo General	Realizar diversas tareas según las necesidades del taller y las indicaciones del Herrero o del supervisor.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

#### 7.4.10 Manual de funciones para el puesto de fontanero

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Fontanero
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Supervisor de Proyectos
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos adecuados en fontanería y habilidades específicas para las tareas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Fontanero en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. se encarga de la instalación, reparación y mantenimiento de sistemas de agua, gas y alcantarillado en proyectos residenciales, comerciales e industriales. Este puesto es esencial para garantizar la funcionalidad y seguridad de las instalaciones hidráulicas en las edificaciones.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Bachiller y formación técnica en Fontanería. Deseables estudios en fontanería y accesorios, interpretación de planos de sistemas hidráulicos.
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos sólidos en fontanería, capacidad para realizar instalaciones y reparaciones,
- ✓ Habilidades Interpersonales: Buena comunicación, trabajo en equipo, habilidades para resolver problemas, capacidad para trabajar bajo presión.
- ✓ Idioma: español (conocimiento adicional de otro idioma es opcional).
- ✓ Experiencia: mínima de un año en fontanería

- **Funciones Principales**

- ✓ Realizar la instalación de sistemas de fontanería siguiendo los planos y normativas pertinentes.
- ✓ Diagnosticar y reparar problemas en sistemas de agua y alcantarillado.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo de los sistemas de fontanería.

- ✓ Interpretar y leer planos y diagramas de sistemas hidráulicos.
  - ✓ Cumplir con las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
  - ✓ Mantener buenas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y clientes.
  - ✓ Realizar tareas con altos estándares de calidad.
- **Habilidades y destrezas**
    - ✓ Aptitudes numéricas: Para calcular medidas, presiones y otros datos técnicos.
    - ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo y clientes.
    - ✓ Razonamiento lógico: Para resolver problemas técnicos y realizar diagnósticos precisos.
    - ✓ Creatividad: Para encontrar soluciones innovadoras en proyectos de fontanería.
    - ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras en procesos y procedimientos.
    - ✓ Organización: Para planificar y ejecutar tareas de manera eficiente.
- **Actitudes y Valores**
    - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
    - ✓ Organización: En la planificación y ejecución de proyectos.
    - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
    - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
    - ✓ Servicio al cliente: Orientado a la satisfacción y seguridad.
    - ✓ Transparencia: En la comunicación de información relevante.
    - ✓ Lealtad: A la empresa y cumplimiento de políticas internas.
    - ✓ Confidencialidad: En el manejo de información sensible.
- **Competencias**
    - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
    - ✓ Autodesarrollo y motivación: Para aprender y mejorar constantemente.

- ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
- ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
- ✓ Análisis de problemas y habilidades de resolución.
- ✓ Toma de decisiones: Fundamentadas en datos y experiencias.
- ✓ Habilidad de comunicación clara y efectiva: Con diversos interlocutores.

- **Experiencia Requerida**

- ✓ Mínimo 1 año de experiencia en el puesto de fontanero.
- ✓ Aptitud y actitud para trabajar en equipo y bajo presión.
- ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

*CUADRO 12 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE FONTANERO:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Instalación de Sistemas de Fontanería	Realizar la instalación de tuberías, grifos, inodoros, lavamanos, calentadores de agua y otros dispositivos de fontanería.	Aptitudes numéricas, habilidades técnicas
Reparación y Mantenimiento	Diagnosticar y reparar fugas, obstrucciones y otros problemas en los sistemas de agua y alcantarillado.	Razonamiento, percepción, creatividad
Interpretación de Planos	Leer e interpretar planos y diagramas de sistemas de fontanería para comprender la disposición y conexión de componentes.	Habilidades de lectura de planos, habilidades numéricas
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir las normativas y procedimientos de seguridad establecidos, utilizando equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Calidad del Trabajo	Realizar las tareas con altos estándares de calidad, asegurando el correcto funcionamiento y seguridad de las instalaciones.	Organización, atención al detalle, compromiso
Relaciones Interpersonales	Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso con colegas y clientes.	Trabajo en equipo, habilidades de comunicación, adaptabilidad

Nota: elaboración propia

#### 7.4.11 Manual de funciones para el puesto de ayudante de fontanería

- **Descripción de la empresa**

- ✓ Empresa: Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- ✓ Identificación del Puesto: Ayudante de Fontanería
- ✓ Ubicación: San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- ✓ Reporta a: Fontanero y Supervisor de Proyectos
- ✓ Reemplazado por: Personal con conocimientos básicos en fontanería y habilidades específicas para las tareas del puesto.

- **Descripción del puesto**

El Ayudante de Fontanería en Servicios de Remodelación y Electricidad G.F. apoya al Fontanero en la instalación, reparación y mantenimiento de sistemas de agua, gas y alcantarillado. Este puesto es esencial para asegurar la eficiencia y calidad en los proyectos de fontanería.

- **Perfil del candidato**

- ✓ Educación: Educación primaria completa; se valorará la educación secundaria, deseable conocimiento en herramientas de fontanería
- ✓ Habilidades Técnicas: Conocimientos básicos en fontanería y capacidad para asistir en tareas manuales.
- ✓ Habilidades Interpersonales: Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones precisas.
- ✓ Idioma: español.
- ✓ Experiencia: no se requiere experiencia, solo el conocimiento de herramienta

- **Funciones Principales**

- ✓ Asistir en la instalación de sistemas de fontanería bajo la supervisión del Fontanero.
- ✓ Preparar y organizar materiales y herramientas necesarias para las tareas de fontanería.
- ✓ Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.

- ✓ Transportar y disponer materiales de manera segura y eficiente.
  - ✓ Colaborar en el mantenimiento de herramientas y equipos.
  - ✓ Seguir las normativas de seguridad y utilizar equipos de protección personal.
  - ✓ Realizar tareas diversas según las indicaciones del Fontanero o del supervisor.
- **Habilidades y destrezas**
    - ✓ Precisión y destreza manual: realizar trabajos detallados y de alta calidad.
    - ✓ Aptitudes numéricas: Para medir y calcular dimensiones y materiales.
    - ✓ Habilidades verbales: Para comunicarse efectivamente con el equipo.
    - ✓ Razonamiento lógico: Para comprender e interpretar instrucciones técnicas.
    - ✓ Iniciativa: Para proponer mejoras y realizar tareas adicionales.
    - ✓ Percepción aguda: Para identificar posibles riesgos en el entorno laboral.
    - ✓ Organización: Para mantener el área de trabajo y los materiales en orden.
- **Actitudes y Valores**
    - ✓ Confiabilidad: En el cumplimiento de tareas asignadas.
    - ✓ Organización: En la planificación y ejecución de proyectos.
    - ✓ Respeto: Hacia compañeros de trabajo, clientes y normativas de seguridad.
    - ✓ Honestidad: E integridad en todas las acciones laborales.
    - ✓ Ética profesional: En el ejercicio de la profesión.
    - ✓ Proactividad: Para anticipar y resolver problemas.
    - ✓ Compromiso: Con los objetivos y valores de la empresa.
- **Competencias**
    - ✓ Orientación a resultados: Para cumplir con los objetivos del proyecto.
    - ✓ Motivación para aprender: Y mejorar constantemente.
    - ✓ Adaptabilidad al cambio: En entornos laborales dinámicos.
    - ✓ Trabajo en equipo: Colaborativo y efectivo.
    - ✓ Disposición para asumir tareas: Y responsabilidades adicionales.
    - ✓ Habilidad de comunicación clara: Y efectiva con diversos interlocutores.

- ✓ Capacidad de seguir instrucciones: Precisamente y realizar tareas con supervisión mínima.

- **Experiencia Requerida**

- ✓ No se requiere experiencia previa específica, pero se valorará la experiencia en roles similares o en áreas relacionadas con la fontanería.
- ✓ Disposición para aprender y desarrollar habilidades en el campo de la fontanería.
- ✓ Buen manejo de relaciones humanas para una comunicación efectiva con colegas y clientes.

*CUADRO 13 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE FONTANERÍA:*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aptitudes</b>
Asistencia en Instalaciones	Apoyar en la instalación de tuberías, grifos, inodoros, lavamanos, calentadores de agua y otros dispositivos de fontanería.	Precisión, destreza manual, aptitudes numéricas
Preparación de Materiales y Herramientas	Ayudar en la preparación y organización de herramientas y materiales necesarios para las tareas de fontanería.	Organización, atención al detalle
Limpieza y Organización del Área de Trabajo	Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.	Organización, responsabilidad
Carga y Descarga de Materiales	Transportar materiales y suministros en los sitios de trabajo.	Fuerza física, responsabilidad
Mantenimiento de Herramientas y Equipos	Colaborar en el mantenimiento de herramientas y equipos, reportando desperfectos.	Responsabilidad, atención al detalle
Cumplimiento de Normativas de Seguridad	Seguir normas y procedimientos de seguridad, y utilizar equipos de protección personal.	Orientación a resultados, responsabilidad
Apoyo General	Realizar diversas tareas según las necesidades del proyecto y las indicaciones del Fontanero o del supervisor.	Habilidades verbales, atención al detalle

Nota: elaboración propia

## 8. CONCLUSIONES

La realización de un diagnóstico permitió identificar claramente las fortalezas y debilidades dentro de la empresa “Servicios de Remodelación y Electricidad G.F”. Este análisis inicial fue crucial para reconocer oportunidades de mejora y posibles amenazas que podrían afectar el desarrollo organizacional, Estas conclusiones reflejan cómo cada uno de los objetivos específicos se traduce en resultados concretos que benefician a la organización:

- **Identificación de Áreas de Mejora:**

A través del análisis de los datos recopilados durante el diagnóstico, se lograron identificar áreas clave donde la empresa necesita enfocarse para mejorar. Esto permitió establecer prioridades claras para la implementación de mejoras, facilitando la toma de decisiones.

- **Desarrollo de un Programa de Retroalimentación:**

La creación de un programa estructurado de retroalimentación es una de las conclusiones más relevantes, ya que establece una base para la evaluación continua del desempeño de los empleados y la mejora de la comunicación interna. La implementación de evaluaciones regulares, reuniones periódicas y mecanismos de retroalimentación tanto de colegas como de clientes, contribuirá significativamente al crecimiento y desarrollo profesional del equipo, así como al fortalecimiento de la cultura organizacional.

- **Valor del Manual de Funciones:**

La implementación de un manual de funciones, derivado de este diagnóstico y análisis, proporcionará a la empresa una herramienta esencial para guiar a los empleados en sus roles y responsabilidades, mejorar la eficiencia operativa y garantizar un estándar de desempeño consistente en toda la organización.

- **Impacto en la Organización:**

En conjunto, la implementación de estas acciones fortalecerá la estructura de recursos humanos de la empresa, mejorará el clima laboral y, en última instancia, contribuirá al éxito sostenido de la empresa en su sector. Además, estos esfuerzos ayudarán a alinear mejor los

objetivos individuales de los empleados con los objetivos estratégicos de la empresa, generando un mayor compromiso y productividad.

## 9. RECOMENDACIONES

- **Desarrollo e Implementación del Manual de Funciones:**
  - **Claridad y Comunicación:** Detallado para cada puesto de trabajo, especificando roles, responsabilidades, competencias necesarias y expectativas de desempeño. Asegurarse de que cada empleado reciba una copia y de que se realicen sesiones de inducción para explicar el contenido del manual.
  - **Revisión Periódica:** Establecer un cronograma de revisión y actualización del manual de funciones cada seis meses, asegurando que refleje cualquier cambio organizacional o en los procesos de trabajo.
  
- **Programa de Retroalimentación y Evaluación de Desempeño:**
  - **Evaluaciones Regulares:** Instituir un sistema de evaluaciones de desempeño que se realice semestralmente. Estas evaluaciones deben ser estructuradas y basarse en criterios objetivos vinculados a las metas individuales y organizacionales.
  - **Reuniones de retroalimentación:** Programar reuniones de retroalimentación entre supervisores y empleados inmediatamente después de las evaluaciones para discutir los resultados, áreas de mejora y metas para el siguiente período. Estas reuniones deben ser documentadas y seguidas por acciones concretas.
  - **Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral:** Implementar encuestas periódicas (trimestrales o semestrales) para recoger la opinión de los empleados sobre su satisfacción laboral, el clima organizacional y la

efectividad del liderazgo. Utilizar los resultados para realizar ajustes en la gestión interna.

- **Capacitación y Desarrollo Continuo:**
  - **Programas de Capacitación:** Desarrollar un plan de capacitación anual que incluya temas como liderazgo, trabajo en equipo, habilidades técnicas y manejo del estrés. Incluir tanto capacitaciones internas como externas, aprovechando los recursos locales y en línea.
  - **Mentoría:** Implementar un programa de mentoría donde empleados con más experiencia guíen a los nuevos o a aquellos que necesitan desarrollar habilidades específicas.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, M. &. (2005). Managing performance. Estados Unidos: Tercera Edicion.
- Fuentes, W. A. (2017). Empresa "Servicios de Remodelación y Electricidad G.F". Guatemala: Historia de la Empresa Servicios de Remodelación y Electricidad G.F.
- Fuentes, w. A. (25 de abril de 2024). Empresa Servicios de Remodelacion y Electricidad G,F. (A. E. orozco, Entrevistador)
- Garcia, J. &. (2023). Gestión del Talento Humano. Mexico: Tercera Edición.
- Management, A. (17 de mayo de 2012). Michaelpage. Obtenido de Clasificacion: <https://www.michaelpage.com.mx/advice/management/atracci%C3%B3n-y-selecci%C3%B3n-de-talento/%C2%BFc%C3%B3mo-elaborar-una-descripci%C3%B3n-de-puesto>
- Web, S. (23 de Junio de 2005). Talento Humano. Obtenido de Manual de Funciones: <https://talentohumanocali.jimdofree.com/dise%C3%B1o-de-manuales-de-funciones/>
- web, s. (s.f.). Gestion del Talento Humano. Obtenido de Manual de Funciones: <https://talentohumanocali.jimdofree.com/dise%C3%B1o-de-manuales-de-funciones/>