

**UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO**

**UNIDAD ACADEMICA LAS PIEDRAS**

AREA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS

PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

Actualización de Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones  
COTERI RL de la Ciudad de Riberalta del Departamento Beni.

Postulante: Rubén Julio Muzumbita Chipunavi

Tutor: MSc. Ing. Klewer Banzer Domínguez

Las Piedras - Pando

2019

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a Dios por darme la vida, a mi Padre el amor y comprensión necesario que me ayudaron a seguir adelante, agradecer a la Lic. Mónica S. Rodríguez del Castillo por la información y apoyo sobre mi temática, también al Ing. Klewer Banzer Domínguez que gracias a su conocimiento y ayuda puede concluir con éxito, a mi Esposa y mi hija que estuvieron todos los días pendientes apoyándome para que nada salga mal y todo este bien elaborado.

A mis docentes por haberme enseñado cada parte importante y primordial de esta pasión, y por haber transmitido sus conocimientos, con amor y vocación.

Agradecer a mi Tutor externo al Sr. Licenciado Carlos Chipunavi Mamani por haberme brindado su conocimiento, por haberme exigido a tal punto de demostrarme a mí mismo hasta donde puedo llegar.

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinita bondad.

A mi Padre a quien le debo todo lo que soy.

A mi esposa por ayudarme a construir mis sueños, y por ser una mujer maravillosa.

A mi hija Emily por ser el pilar fundamental en mi formación académica, me ha dado lo que soy como persona, mis valores mis principios, mi perseverancia y mi empeño y todo ello de una manera desinteresada y lleno de amor.

A todas las personas que hicieron posible este trabajo.

## **A LA MEMORIA**

A mi Madre Emilia Chipunavi Cartagena, a quien la virgen la recogió un año después de que yo naciera. A ti madre mía a la memoria te dedico este Proyecto porque sé que donde estés me proteges y me das la fuerza para poder lograr alcanzar mis objetivos.

## INDICE

<b>1. TITULO DE LA PROPUESTA.</b>	1
<b>2. RESUMEN (ABSTRACT).</b>	1
<b>ABSTRACT.</b>	2
<b>3. ANTECEDENTES.</b>	3
<b>4. NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA.</b>	4
<b>5. REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO.</b>	5
<b>6. DENOMINACION DEL PROYECTO.</b>	5
<b>7. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRA A RESOLVER.</b>	5
<b>8. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</b>	6
<b>8.1. Pregunta de Investigación:</b>	6
<b>9. JUSTIFICACION.-</b>	6
<b>10. OBJETIVO.</b>	7
<b>10.1. Objetivo General.</b>	7
<b>10.2. Objetivos Específicos.</b>	8
<b>11. MARCO TEORICO.</b>	8
<b>11.1. Manual de funciones.</b>	8
<b>11.3. Objetivos del Manual.</b>	10
<b>11.4. Definición de Administración.</b>	11
<b>11.8. Importancia del Teléfono</b>	13
<b>11.9. Importancia de la Televisión.</b>	14
<b>12. MARCO REFERENCIAL.</b>	16
<b>13. METODOLOGIA.</b>	17
<b>13.1. Tipo de Investigación.</b>	17
<b>13.2. Método.</b>	17

<b>13.3. Técnicas.....</b>	<b>17</b>
<b>13.4. Instrumentos.....</b>	<b>18</b>
<b>14. PROPUESTA CENTRAL. ....</b>	<b>21</b>
<b>15. PRESUPUESTO.....</b>	<b>82</b>
<b>16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>83</b>
<b>17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>84</b>
<b>18. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>86</b>
<b>19. ANEXOS B.....</b>	<b>88</b>

## **1. TITULO DE LA PROPUESTA.**

Actualización del Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI RL. En el Municipio de Riberalta de la Provincia Vaca Diez del Departamento Beni.

## **2. RESUMEN (ABSTRACT).**

La presente Investigación tiene por objetivo principal, demostrar la adecuación de un Manual Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones de la ciudad de Riberalta COTERI RL.

La importancia del presente documento tiene la necesidad de Actualizar un reglamento de una institución que desde su función no ha tenido ningún tipo de reforma o Actualización durante el proceso de investigación, se reflejaran diferentes tipos de Abandono Administrativo como por Ejemplo, la no adecuación de una Empresa cuyo perfil Administrativo debe ser de constates cambios Administrativo, por tratarse de factorías ligadas a los contantes cambios tecnológicos, que proponen las últimas tecnologías del moderno y existente mundo del mercado de ofertas y demandas actuales.

El presente informe final, consistió en adecuar normas de funcionalidades empresariales mediante unos procesos de consultas personales y bibliográficas que apoyaron en la conclusión y ordenamiento del presente proyecto.

Para finalizar, el presente trabajo abordo la urgente necesidad que tienes los empleados de adecuarse a las necesidades del consumidor, que cada día que pasa se vuelve más exigente a la toma de decisiones.

## **ABSTRACT.**

The purpose of this Research is to demonstrate the adequacy of a regulation of functionalities of the Telecommunications Cooperative of the city of Riberalta. The importance of this document has the need to update a regulation of an institution that since its function has not had any type of reform or update during the investigation process, different types of Administrative Abandonment will be reflected as for example, the non-adequacy of a Company whose Administrative profile must be of constant Administrative changes, since they are factories linked to the constant technological changes, which propose the latest technologies of the modern and existing world of the current offer and demand market.

This final report consisted of adapting standards of business functionalities through personal and bibliographic consultation processes that supported the conclusion and arrangement of this project.

Finally, this work addresses the urgent need that employees have to adapt to the needs of the consumer, which every day that passes becomes more demanding for decision making.

### **3. ANTECEDENTES.**

El 1º de mayo de 1966, COTERI RL inaugura sus servicios telefónicos con 100 líneas semiautomáticas, convirtiéndose entonces en la 8. Cooperativa telefónica del país, llegando posteriormente al número de 200 líneas.

El 1º de Julio de 1976, después de laboriosas gestiones y años ricos con experiencia, COTERI moderniza sus equipos e ingresa al sistema automático inaugurando su nuevo servicio con 350 líneas en un sólido y confortable edificio de su propiedad, que aloja en las mejores condiciones técnicas su central telefónica y oficinas.

En el año 1993, se puso en marcha el discado de larga distancia nacional internacional, conectada al mundo de las telecomunicaciones, Interconectado COTERI- ENTEL.

El 25 de octubre de 1997, se puso en marcha la primera central digital con tecnología de punta axe-10 Marca Ericsson Industria Brasileira, con 2000 líneas, que se asignó a la 4ta. Serie Esta llego a reemplazar Dos Centrales Analógicas arf 102 sl y b-64 sxs. Ofreciendo un buen servicio a la comunidad Riberalteña.

El 17 de junio del 2003, se puso en marcha el funcionamiento Equipo de Internet: Dando este servicio a nuestro Socio y Usuario.

El 14 de Noviembre de 2004, se puso en marcha en funcionamiento la central lucent bz- 500 con 2000 Líneas Digital con tecnología de punta creciendo de esta manera a 4000 Líneas en central.

El 2 de Agosto de 2005, se implementó el funcionamiento adsl internet con alta velocidad de esa manera COTERI cumple con sus Socios y Usuario con la modernización en la Telecomunicaciones.

El 14 de agosto de 2005, COTERI empieza a dar el servicio de televisión por cable catv. A la comunidad Riberalteña.

En la gestión 2006, se ejecuta el proyecto de ampliación de red tv Cable en los barrios: Barrió el Sol, 6 de Julio, 25 de Marzo, Las Palmeras, Centenario y Tarumá.

En la gestión 2012, se ejecuta el proyecto de “Red Multiservicios de COTERI Ltda.” Consistente en el tendido de una Red de Fibra Óptica de 24 hilos con topologías en anillos. Que parte desde la oficina central hacia la ura1 (Santa Teresita a 5 Km, zona Este de Riberalta) y ura2 (Villa Camino a 5 Km, zona Sur de Riberalta). Con el objetivo de brindar mejores servicios de calidad a nuestros usuarios.

En la gestión 2012, se ejecuta el proyecto de Red tv Cable en los Barrios: Unión Amazónica y el Palmar.

En la gestión 2013, se implementa el proyecto de “Optimización y Ampliación de los servicios de Telecomunicaciones de COTERI LTDA” el mismo que se planifico en 3 fases:

- 1.- fase I (optimización nodo de internet).
- 2.- fase II (ampliación de servicio telefonía + adsl), habilitación de las ura2
- 3.- fase III (implementación gpon 3 play).

De esta manera COTERI RL cumple con sus socios y usuarios de brindarle mejores servicio de telecomunicaciones con equipos y tecnología moderna, ubicándola en la 5ta Empresa de Bolivia en proveer el servicio 3 Play.

Actualmente COTERI RL, cuenta con 2250 líneas telefónicas instaladas, 4000 Usuarios de TV Cable y 200 Usuario de Internet. Consiente de su responsabilidad y del rol que le corresponde como factor de progreso y desarrollo de Riberalta.

#### **4. NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA.**

Nombre de la entidad cuyo proyecto está destinado es la Cooperativa de telecomunicaciones Riberalta COTERI R.L. Del departamento Beni.

## 5. REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO.

Imagen: Croquis COTERI RL.



**Fuente:** Google Maps.

Las instalaciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI, Se ubica entre av. Fray y Bernardino Ochoa al Catedral por la parte de atrás del vicariato apostólico de pando.

## 6. DENOMINACION DEL PROYECTO.

Actualización del Manual de Funciones Para la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI RL de la Ciudad de Riberalta del Departamento Beni.

## 7. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRA A RESOLVER.

### 7.1.-Identificación y Planteamiento del Problema.

Ante la necesidad de caminar bajo las Propuesta globalizante de las direcciones Administrativa empresariales, es oportuno abordad diferentes típicos que articulan el desarrollo Administrativo – Productivos de una determinada Área de acción.

La cooperativa de telecomunicaciones COTERI RL. de la ciudad de Riberalta fundada 1966, ha tenido que pasar muchos procesos de adaptación y adecuación técnica administrativa; la funcionalidad de su aparato administrativo es uno de ellos, la presente propuesta investigativa planteara una actualización de su reglamento de funciones administrativas, con el fin de adecuar y optimizar el aparato administrativo empresarial en función a los nuevos patrones y requerimientos que demanda el nuevo diseño de funcionalidad laboral.

## **8. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **8.1. Pregunta de Investigación:**

¿De qué Manera se podría mejorar el Manual de Funciones de la estructura Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI RL. De la Ciudad de Riberalta del Departamento Beni?

## **9. JUSTIFICACION.-**

El presente manual de procedimiento o de funcionalidades del personal, se desarrolla en base a la materia de administración y desarrollo del personal y la cual se fundamenta con el propósito de mejorar la forma de funcionalidad del personal para la cooperativa quienes deberán actuar dentro de sus mejores capacidades para la institución en la que laborarán.

En este sentido, se pretenden crear las bases para establecer las funciones de cada personal que cumpla con un perfil a fin a las aptitudes para cada puesto requerido dentro de la organización, para de esta manera fortalecer la administración del personal y la mejora continua de los procesos.

De ahí se podrá demostrar la eficiencia y eficacia que pueda alcanzar a desarrollar una institución cualquiera que ésta sea, para de esta forma dar cumplimiento a sus objetivos a través de las funciones de un puesto determinado.

Los manuales llevan a cabo varios pasos. El manual muestra las funciones mediante la planeación de recursos humanos o a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes y las que se contemplan a futuro.

En la era de información, las organizaciones requieren agilidad, movilidad, innovación y cambios necesarios para enfrentar las nuevas amenazas y oportunidades en un ámbito de intensa transformación y turbulencia. Los procesos organizacionales se vuelven más importantes. Los órganos (departamento o divisiones) no son definitivos sino transitorios, y en los cargos y pasan a definirse y redefinirse en razón de los cambios que se producen y servicios se adaptan de manera continua a las exigencias y necesidades de los clientes.

Se debe ser consiente que lo más difícil no solo es Montar una empresas a una franja del mercado en momento oportuno, si no también mantenerla en el mercado y que trascienda en el tiempo. Y para eso se requiere el mayor esfuerzo de la organización.

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una Empresa. El objetivo primordial es describir con claridad todas las actividades en cada uno de los cargos de las empresas.

Enmarcado dentro del proyecto visión 2020 que actualmente adelanta la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL Riberalta establece dentro de su grupo de objetivos estratégicos a cumplir, ser reconocida como modelo de Cooperativa eficiente y responsable consolidado nuestro liderazgo a través del desarrollo de actividades realizadas con transparencia, disciplina y orden; para ser la mejor expresión del norte amazónico en la prestación de servicio de telecomunicaciones.

El objetivo de la gestión es de mejorar la calidad, servicio y beneficios a favor del socio de COTERI RL, promover la integración regional y mejorar la infraestructura y equipamiento de la Cooperativa.

## **10. OBJETIVO.**

### **10.1. Objetivo General.**

Actualizar el Manual de Funciones Para la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI R.L. De la Ciudad de Riberalta del Departamento Beni.

## **10.2. Objetivos Específicos.**

- Realizar un diagnóstico sobre el Manual de Función Actual que tiene la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI R.L.
- Diseñar el nuevo Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI R.L. Atraves de Organigrama y su descripción por cargos.
- Proponer el Nuevo Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI R.L. incorporando teorías Administrativas.

## **11. MARCO TEORICO.**

### **11.1. Manual de funciones.**

Los Manuales de función de organizaciones exponen con detalle la estructura de la compañía y señalan los puestos y la relación que existen entre ellos. Explica la jerarquía, los grado de autoridad, responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. General mente contiene graficas de organización, descripción de trabajo, cartas límites de autoridad. (Miguel Duhalt Krauss 1990).

El Manual de funcione es el documento que contiene la discreción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El Manual de Función constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puesto de trabajo de una organización. (LM Jiménez Benavides 1968).

Es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de la empresa. (Frank y Lillian Girbreth 2001).

Un **Manual de funciones** permite detectar, prevenir y corregir las duplicaciones de funciones o el cruce de responsabilidades y los desbalances en las cargas de trabajos en las diferentes posiciones de la empresa, como la cual se evitan problemas de roces interpersonales y en general, de desmotivación de la fuerza laboral (Duhalt 1997).

Elaboración de Un Formulario de Análisis De Puestos.

Este es un formulario que sirve de instrumento para la recolección de información pertinente y consta de una serie de recomendación que se hacen para conocer el cargo. Las formulaciones que deberá tener el cuestionario, deben dirigirse totalmente a la descripción de funciones en este caso, deberes y responsabilidades y a la especificación del puesto, es decir, los requisitos del mismo. (CHIAVENATO, Idalberto 2010)

Además de la elaboración de las preguntas es necesario que el formulario tenga en su presentación un ordenamiento común para todas sus partes. (CHIAVENATO, Idalberto 2010)

## **11.2. Tipos de manuales**

### **11.2.1. Departamental**

El manual departamental incide y profundiza en cómo han de realizarse las diferentes labores que se llevan a cabo en cada departamento. Es decir, es un tipo de manual que está dirigido a los empleados y que busca regular las tareas que debe realizar el personal en función a su puesto, para que quede totalmente claro y se pueda asignar el trabajo a cada departamento de la forma más eficiente posible.

### **11.2.2. De Política**

El manual de política no es totalmente formal en cuanto a su contenido, y su objetivo es determinar la forma en la que se dirige y controla la empresa. Es decir, podemos entender el manual de política como aquel que regula la dirección de la organización.

### **11.2.3. De Finanzas**

El manual de fianzas es aquel que se encarga de controlar los bienes pertenecientes a una empresa. Este manual suele corresponder al departamento de contabilidad, generalmente va dirigido al tesorero de la propia empresa.

### **11.2.4. De Procedimientos**

Este manual se encarga de listar los pasos que han de seguirse para poder realizar una actividad o emprender alguna idea dentro de la empresa de manera correcta o siguiendo el protocolo, ética o valores de la empresa.

#### **11.2.5. De Técnicas**

Los manuales de técnicas son parecidos a los de procedimientos, solo que en este caso se encargan de detallar de forma meticulosa la forma en la que deben desempeñarse o realizarse las diferentes tareas de cada departamento. Es decir, es un compendio de técnicas para poder desarrollar tareas concretas de manera adecuada.

La **Actualización del manual de funciones** juega un gran papel importante en la productividad de cualquier Empresa de productos o servicios. Establecer las funciones de los empleados en una empresa y sus debidos procedimientos, es un tema muy importante de investigación pues va ligado a la productividad del personal, cualquier empresa que busque un alto nivel competitivo debe centrar su atención en cómo se realiza sus funciones y sus debidos procedimientos.

#### **11.3. Objetivos del Manual.**

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslizar respetabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.

#### **11.4. Definición de Administración.**

La administración puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición para efectos didácticos que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos tratadistas.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés.

La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo", a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr".

Cuando se habla de administración, siempre se debe de pensar en el ser humano y por lo tanto su marco de referencia, principios, medios y su dinamismo se los da el, no solo como medio o proceso sino como principio y mordaz.

Por su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos humanos, por ello sus sistemas deben ser regidos por normas que tengan tal base, puesto que no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tales factores constituyen la médula o lo más importante.

La coordinación de ideas y voluntades de acción sólo se logra en forma continuada, cuando los componentes coadyuvan para alcanzar un objetivo común. (Chiavenato 2004)

#### **11.5. Recursos Humanos.**

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario. Las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado

afirmar que constituyen el recurso máspreciado, más valioso en toda sociedad. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible. (Chiavenato 2014)

### **11.6. Las Cooperativas en Bolivia.**

En Bolivia se cuenta con un sistema cooperativo de telecomunicaciones, con 15 cooperativas del rubro, Cotel de la Paz, Comteco de Cochabamba, Cotas de Santa Cruz, Coteor Oruro, Cotes de Sucre, Cosett de Tarija, Cotreatri de trinidad, Coteri de Riberalta, Coteco de Cobija, Citegua de Guayaramerin, Cotevi de Villalón, Cotebe Bermejo, Cotemo de Santa Ana, Cotecar de Caranavi y Ctra en Tupiza.

Bolivia Reglamento de Ley 356, Ley General de Cooperativas, DS N° 1995, del 15 de Mayo del 2014.

Decreto supremo 1995: Evo Morales Ayma Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia Reglamento de la Ley N° 356, Ley General de Cooperativas.

#### **Artículo 2(Regulación de la propiedad colectiva e individual)**

1. Los Estatutos de cada Cooperativa regulan las características de propiedad colectiva y Propiedad individual.
2. Las propiedades colectivas no deben ser afectadas por deudas u obligaciones personales de la Sociedad y Asociados.(Ley general de cooperativas, 11 de abril de 2013)

### **11.7. Origen de los medios de comunicación.**

Los medios de comunicación ocupan en la sociedad industrializada un rol indispensable, como formas de circulación de la información, formadores de opinión y plataformas para el debate de los asuntos públicos. Pero no siempre existieron como los entendemos hoy en día.

El ser humano ha sentido la necesidad de comunicarse con otros desde los árboles, de hecho en ellos la invención de lenguaje verbal y posteriormente de las pinturas rupestres y otros medios de representación primitivas del pensamiento.

Pero no sería sino hasta la épocas de los grandes imperios, inventadas ya la escritura, esa comunicación podría hacerse masiva y constante, los jeroglíficos en la tumbas faraónicas las reflexiones de los filósofos griegos y sobre todo los edictos imperiales públicos en las calles de la antigua Roma son buenos ejemplos de ello, claro que a un no existía la comunicación independiente, sino que se trataba por lo general de anuncios provenientes de la clase dominante.

La investigación por Johannes Gutenberg en 1440 revoluciono el campo del libro y de la comunicación, ya que su máquina hacia posible no solo sustituir mecánicamente a los tiempo muchas veces un mismo texto, distribuir entre el público.

La invención de la electricidad, algunos años después, permitiría masificar el cine y al mismo tiempo daría pie a la invención de la radio en 1896, siendo en 1901 la primera transmisión de la voz humana. Ambas invenciones revolucionarían la idea de la comunicación, pues el hombre podría transmitir mensajes visuales o sonoros a lo largo del tiempo y el espacio, sin estar obligados a la escritura escribanos de la edad que copiaban a mano un texto, sino que permitió imprimir en poco tiempo.(Fariño María E. 2018)

### **11.8. Importancia del Teléfono**

Históricamente el teléfono fue pensado como un invento de Graham Bell, orto gran peldaño de en la historia de los medios de comunicación, trasmitiendo en vivo desde otro lugar del planeta.

Finalmente, la aparición el Internet en los años 80 y de las tecnologías digitales computarizadas en los 90 potencio la capacidad comunicativa del ser humano. Las posibilidades de compartir información mediante redes sociales, envíos de correos electrónicos y otros formatos de comodidad cibernética son grandes aportes de finales del siglo XX, con Internet las comunicaciones masivas se hicieron además interactivas, personalizables y viralizables es por eso que cada vez se le brinda más atención y cuidado a las empresas y tecnología de in formación y telecomunicación. (Graham Bell 1922)

## 11.9. Importancia de la Televisión.

La televisión es uno de los medios de comunicación más importantes que ha existido y esto es así debido a que gracias a su gratuidad como también a su fácil acceso permite que millones de personas de todo el mundo puedan recurrir a él inmediata y fácilmente. La televisión es en muchos casos criticada por considerarse que ha reemplazado el interés de las personas por otras formas de comunicación que pueden requerir más tiempo, que pueden parecer más aburridas o más lentas, etc. Sin embargo, la televisión permanece aún hoy en día (con el gran desarrollo de internet) como un medio de comunicación mundialmente accesible y cuya importancia radica en el hecho de que permite conocer noticias, entretiene y utiliza lenguajes accesibles para miles de personas en todas partes.

La televisión es un medio de comunicación que se creó a principios del siglo XX pero que recién se volvió masivo a mediados del siglo, cuando las familias estadounidenses y europeas pudieron acceder a los primeros aparatos económicos y domésticos que transmitían canales de televisión. En sí, es un medio de comunicación que no ha variado demasiado salvo por algunos detalles tecnológicos y hoy en día es todavía necesario contar con un televisor o algún soporte visual para poder disfrutar de los diferentes canales que se encuentran disponibles en cada región. Más allá de la inversión que esto puede requerir, la televisión es un medio gratuito (salvo por los canales de cable).

Los medios de comunicación hacen referencia a las herramientas mediante las que los individuos somos capaces de transmitir una información. Para que este proceso se pueda llevar a cabo, es necesario que exista un emisor del mensaje, el propio medio en sí mismo, y un receptor; es decir, para que la comunicación se haga efectiva es imprescindible que exista el papel del locutor de la comunicación y un interlocutor de esa idea. De cualquier modo, estamos hablando siempre de un fenómeno social que se basa en uno de los elementos más característicos del ser humano: su capacidad de lenguaje y comunicación.

<https://www.importancia.org> > televisión

### **11.10. El Internet.**

El internet es un conjunto descentralizado de redes comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California (Estados Unidos).

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en internet ha sido la world wide web (WWW o la Web), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Esta fue un desarrollo posterior (1990) y utiliza internet como medio de transmisión. (Historia del internet).

## **12. MARCO REFERENCIAL.**

El antiguo Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL, fue un fundamento elaborado posterior a su creación hacen (53 años) durante estos tiempo no tuvo ningún tipo de reforma Administrativa razón por la cual la presente investigación identifico la falencia en su organización Administrativa de ahí nace la investigación de la Actualización de un nuevo Manual Administrativo que se ajuste a las necesidades sujeto de la Administración pública empresarial sujeto a demostrar eficiencia y eficacia Administrativa.

El diseño de un manual de procedimiento y funciones como fundamento principal para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 en la empresa AMCOM S.A, contribuye a que la organización, tenga una mejor prestación de sus servicios y así mismo describir con claridad cada una de las actividades desarrolladas en la empresa, responsabilidades y deberes de los funcionarios, lo que ayudarían a minimizar pérdidas en tiempo y dinero. Además de ello, permitirá establecer, señalar y delimitar todas las funciones en los diferentes cargos para así facilitar y encaminar a la empresa al logro de los objetivos institucionales, lo que redundará en un mayor control de las actividades ejercidas por los empleados y ayudará a la gerencia a la toma de las decisiones. Permitiendo, además, conocer mecanismos adecuados y necesarios para la realización de sus actividades, creando un direccionamiento idóneo y proporcionando esquemas que sustentan las acciones que allí se desarrollan, reflejando orden en sus procesos, y el establecimiento de parámetros que permitan a futuro la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 en la empresa AMCOM S.A.

8Se logra con esto la eficiencia en los procesos desarrollados y por esa razón se cuenta con el apoyo incondicional de la parte directiva de la empresa, y los mecanismos necesarios para llevar a cabo este importante proyecto. La razón principal del diseño del manual en la AGENCIA MUNDIAL DE COMUNICACIONES -AMCOM S.A, es suplir las diferentes situaciones que se han hallado como falencias en la empresa, lo que permitiría al personal tener un conocimiento claro y preciso de cada una de sus funciones, responsabilidades, obligaciones, directrices, brindado un excelente servicio. El diseño de un manual de procedimientos dentro de la empresa es necesario debido a la inexistencia de dicho manual, que permita la organización en sus procedimientos y funciones que en todos los procesos que esta desarrolla, de manera que se visualizaría de forma más oportuna la prestación de sus

servicios. Para el talento humano de la empresa, el presente proyecto es relevante, dado que contribuye al conocimiento de sus funciones, dentro de la empresa, y serviría de herramienta para que la gerencia lleve control de las actividades y el cumplimiento de las mismas. Igualmente, servirá de referencia para futuras investigaciones relacionada con el tema. La pertinencia del presente trabajo, para los investigadores, se establece, dado que permite la implementación de los conocimientos previamente estudiados y adquiridos a lo largo de la carrera e igualmente se presenta la oportunidad de trabajar sobre un aspecto fundamental de la Administración de Empresas, como es la realización de los manuales de funciones y procedimientos.

(Mamerto, 2005)

### **13. METODOLOGIA.**

#### **13.1. Tipo de Investigación.**

El tipo de Investigación de la presente propuesta será **Descriptivo**, porque tratara de describir la realidad cada una de las funciones específicas de cada área.

#### **13.2. Método.**

##### **13.2.1. Método Histórico.**

El método Histórico tratara de analiza aspectos de un pasado organizacional en busca de realizarlos con los actuales patrones organizativo.

##### **13.2.2. Método Documental.**

Es un procedimiento de una información obtenida sobre un tema que ha sido desarrollado en determinada oportunidad y que será analizada para el objeto de estudio.

#### **13.3. Técnicas.**

Las técnicas que se utilizara para la recolección y medición de los datos son las siguientes:

##### **13.3.1. La Entrevista.**

Esta técnica de la entrevista, permitirá plantear preguntas, que ayudara a identificar la realidad del sujeto de investigación.

##### **13.3.2. La Observación.**

Esta técnica de la guía de Observación permitirá detectar o tomar registros de determinados hechos a través de instrumentos que forman parte del proceso de investigación.

### **13.4. Instrumentos.**

Estos instrumentos nos ayudaran a llevar a delante e identificar la realidad del sujeto de investigación.

#### **13.4.1. Cuestionario.**

Este instrumento permitirá de forma directa obtener información necesaria, que identifique el actual estado del sujeto de investigación, que facilite analizar y comparar los factores que influyen en el normal desarrollo operativo administrativo de la empresa.

#### **13.4.2. Guía de Observación.**

Esta técnica de la guía de Observación permitirá detectar o tomar registros de determinados hechos a través de instrumentos que forman parte del proceso de investigación.

#### **13.4. 2.1. Población y Muestra.**

##### **Población.**

La población de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL comprende con un número de 55 Empleados y está ubicada en la localidad de La Ciudad de Riberalta del departamento Beni.

##### **Muestra.**

En la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo de estudio de la observación de las variables de estudio. (Bernal, 2006: 165)

Por la característica de la observación, la muestra no probabilística pertenece a un grupo de 10 Jefes de área de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL en los cuales se aplicó la entrevista, siendo una muestra representativa de la que se recogieron los datos de la investigación.

## Diagnostico Situacional.

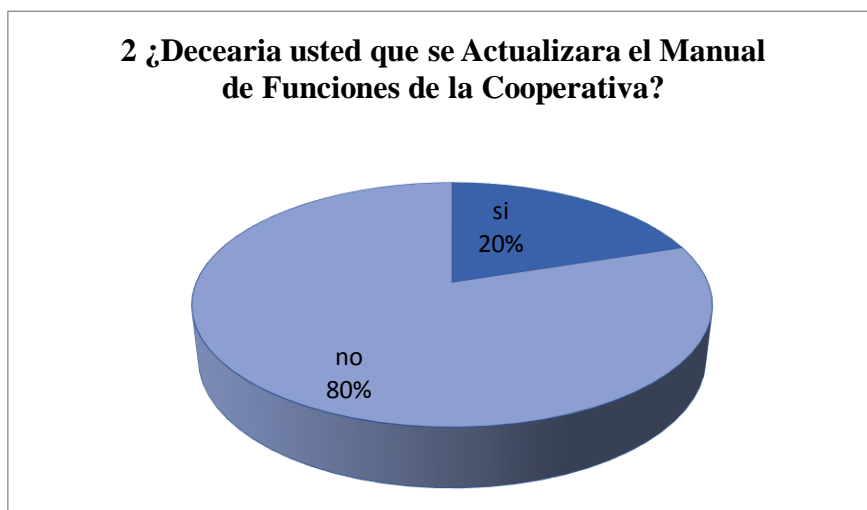
Figura N° 1 Conoce usted que el manual de funciones de la cooperativa es Actualizado.



**Fuente:** Elaboración Propia.

La siguiente figura demuestra que el 100% de los funcionarios de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta no tiene el conocimiento que haya sido Actualizado su Manual de Funciones.

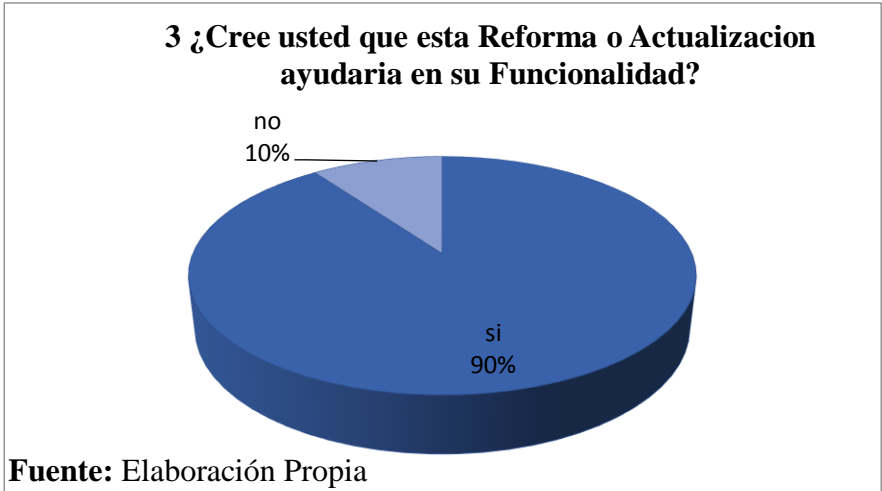
Figura N° 2 Desearía usted que se Actualizara el Manual de Funciones de la Cooperativa.



**Fuente:** Elaboración Propia.

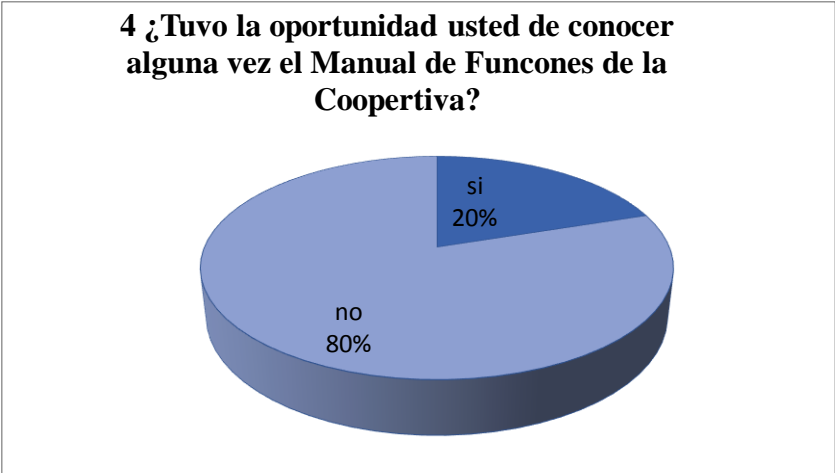
De acuerdo a la recolección de datos mediante la encuesta realizada, se pudo identificar que la Cooperativa telefónica necesita que su Manual de funciones sea Actualizado.

Figura N° 3 Cree usted que esta Reforma o Actualización ayudaría en su funcionalidad



La siguiente figura nos demuestra que el 90% de los funcionarios nos dice que la Actualización del Manual de Funciones ayudaría en la funcionalidad de la Cooperativa y el 10% que nos cambiaría nada.

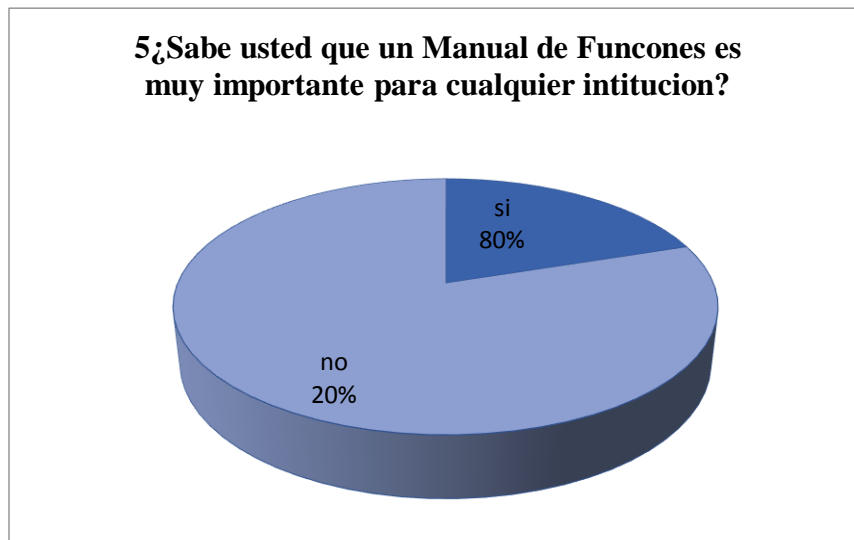
Figura N° 4 Tuvo la oportunidad usted de conocer alguna vez el Manual de Funciones de la Cooperativa



**Fuente:** Elaboración Propia.

La siguiente figura nos demuestra que el 30% de los funcionarios tienen el conocimiento del Manual de Funciones y el 70% que si saben que hay un Manual de Funciones pero que no es de su conocimiento.

Figura N° 5 Sabe usted que un manual de Funciones es muy importante para cualquier institución



**Fuente:** Elaboración Propia.

La siguiente figura demuestra que el 80% de los funcionarios tienen conocimiento que un Reglamento de funcionalidades que es muy importante para cualquier institución y el 20% no conoce la importancia que tiene el Reglamento de Funcionalidades.

#### **14. PROPUESTA CENTRAL.**

La presente propuesta central plantea la necesidad de realizar algunas reformas o Actualización al actual reglamento de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI R.L. hasta hoy ausente de alguna Actualización desde sus años de creación, para ellos; desarrollaremos los siguientes pasos.

- **Diagnostico Situacional.**
- **Actualización del Manual de Funciones.**
- **Diseño del Organigrama Actualizado.**

Identificando la necesidad de contar con un manual actualizado de funciones, se hace importante detallar mediante un diagnóstico, la aceptación o rechazo del presente proyecto.

## **14.2. Actualización del Manual de Funciones.**

### **14.2.1 Objetivos del Manual de Funciones.**

Ser instrumento auxiliar de la administración que permita un claro conocimiento de la cooperativa, en función del cual se podrán tomar las distintas acciones y decisiones que permitan una eficiente gestión.

Ser instrumento normativo para COTERI de modo que permita describir su estructura organizativa, las funciones y dependencias y demás componentes de sus diferentes unidades y niveles propios de la institución.

Definir la estructura organizativa de COTERI, sus relaciones de autoridad y dependencia especificando las de líneas, las funciones y las de Staff.

Definir los objetivos, las funciones básicas y las específicas, las responsabilidades, relaciones y requisitos de los principales cargos.

Establecer claramente, las áreas de actividades de cada unidad y los requisitos que cada empleado debe cumplir para asumir el cargo que se asigne.

Servir de base para lograr una permanente racionalización a través de la agrupación de tareas, definir los cargos y exigir la creación de estos permitiendo una continua actualización mediante el análisis de su estructura organizativa.

### **14.2.2 Ámbito de Ampliación y Alcance.**

El manual de funciones de la cooperativa de telecomunicaciones Riberalta R.L., es un documento normativo que describe las funciones específicas y nivel de cargo de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas y en base a requerimientos de cargos considerados en el cuadro de asignación de personal.

El manual es de observancia general, como instrumento de consulta e información y es de aplicación obligatoria de todos los puestos de la cooperativa, bajo la responsabilidad del gerente en todas y cada una de las actividades a desarrollar dentro y fuera de la cooperativa

Se ha diseñado este manual para designar funciones y responsabilidades a cada funcionario de la cooperativa de telecomunicaciones Riberalta RL.

Dentro de su contenido, este manual de a describir los puestos de las áreas administrativas y operativas de servicios y tienen los siguientes ítems:

- Identificación del cargo
- Nombre de la unidad
- Categoría del puesto
- Nivel lineal superior
- Nivel lineal inferior
- Objetivo
- Funciones
- Requisitos secundarios.
- Requisitos básicos.

Las personas que incumplan con las funciones designadas en este manual deberán asumir responsablemente la sanción impuesta por la institución.

Las persona que tengan conocimientos de sus funciones y responsabilidades de acuerdo al formato de este manual, deberán respetar líneas de mandos del organigrama establecido por la cooperativa de telecomunicaciones Riberalta RL.

## FUNCIONES ESPECÍFICAS POR PUESTO

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Gerente General.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Gerencia.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	1º Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Consejo de administración.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Jefatura de Áreas y sus dependientes.
<p><b>6. Objetivo:</b></p> <p>Planificar, organizar y dirigir las actividades de los recursos humanos, patrimoniales y financiero de la Cooperativa, en procura de alcanzar los objetivos y asegurar una gestión eficiente, cumpliendo con las normativas vigentes.</p>	
<p><b>7. Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hacer cumplir todas las determinaciones y políticas fijadas del concejo de Administración.</li> <li>▪ Representar a la Cooperativa con plenitud de facultades en toda clase de trámites y juicios, en que la cooperativa intervenga como demandado o demandante.</li> <li>▪ Hacer cumplir el estatuto vigente, el Reglamento Interno y el Manual de Funciones vigentes.</li> <li>▪ Valorar los resultados y rendimiento de las distintas Jefaturas y sesiones, de los ejecutivos responsables y de los demás trabajadores y disponen las medidas correctivas que creyera conveniente.</li> <li>▪ Firmar los contratos y cheques juntamente con las autoridades del Concejo de Administración.</li> <li>▪ Realizar reuniones periódicas con los funcionarios para analizar los problemas que se presenten y buscar sus soluciones, pedir informes, efectuar inspecciones y mantenerse enterado de todos los asuntos Administrativos, técnicos y laborales que afecten la buena marcha de la Cooperativa.</li> <li>▪ Informar periódicamente al concejo de Administración sobre condiciones operativas de la Cooperativas de Telecomunicaciones Riberalta RL., y en especial, sobre los asuntos a que se refiere los dos incisos anteriores.</li> <li>▪ Sugerir la contratación y despido de los trabajadores que considere necesario al Consejo de Administración para que este tome un determinación al respecto.</li> <li>▪ Aplicar las sanciones disciplinarias que correspondan para el buen desempeño de las labores de la cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta RL.</li> </ul>	

- Elaborar con el contador y los Jefes de Programa Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual, para en consideración del consejo de Administración para su aprobación.
- Proporcionar toda la documentación e información requerida por los consejos de Administración y Vigilancia y las comisiones que se constituyen a iniciativa de la Asamblea General.

**Requisitos Básicos.**

- Profesional en Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica, Electromagnética, Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, etc.
- Tener experiencia profesional mayor a cinco años.
- Experiencia en el manejo gerencial mayor a tres años.
- Trabajar bajo mucha presión.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Asesor Legal.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Gerencia General.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Staff
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno
<b>6. Objetivo:</b>	

Prestar Asesoría Jurídica, cuando así lo requieran los consejos tanto de Administración como de Vigilancia, el Gerente General, los Jefes de Áreas, encargados y funcionarios de todo los niveles en temas referidos con la normativa de la cooperativa

#### **7. Funciones:**

- Asesorar, aclarar consultas y rendir informes jurídicos a los consejeros y Gerentes cuando esto así lo soliciten.
- Atender los litigios Judiciales tanto laborales, civiles, penales, Administrativos, etc.; en los cuales la Cooperativa figure como actora o demandada.
- Atender la Jurisdicción ante recursos de amparo y acciones de inconstitucionalidad que afecten a la Cooperativa.
- Redactar los contratos y demás documentos legales de la Cooperativa.
- Revisar Jurídicamente las licitaciones que promueva la institución, analizar las ofertas presentadas en función del ordenamiento legal y preparar las diferentes resoluciones y contratos cuando se requiera.
- Inscribir en los registros públicos todos los bienes adquirido por la Cooperativa, como derechos reales, alcaldía y todos los trámites pertinentes.
- Cuando corresponda realizar charlas, conferencias sobre aspectos legales.
- Redactar Resoluciones, Reglamentos, instructivo y cartas con relación a la actividad Jurídica de la Cooperativa.
- Comunicarse contantemente con instituciones del Estado para mantener actualizada a la Cooperativa con la nueva normativa.
- Todas las funciones legales que se encomienden los Directivos de la institución.

#### **Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

#### **Requisitos Básicos.**

Profesional de Derecho.

- Capacitación Especializada a nivel de Postgrado.
- Experiencia en actividades técnico Legales.
- Experiencias en Leyes laborales y manejo de personal.

--

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Auditor Interno.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Gerencia General.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Staff
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.

<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno
<p><b>6. Objetivo:</b></p> <p>Asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones de la empresa en aspectos financieros, laborales y tributarios.</p>	
<p><b>7. Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseñar y cumplir el plan de auditoria interna de la empresa.</li> <li>▪ Evaluar y verificar la integridad de la información contable y financiera y el correcto registro de dichas operaciones.</li> <li>▪ Revisar el sistema de control interno establecido de acuerdo a las políticas, planes, procedimientos que pudieran tener un efecto significativo en las operaciones.</li> <li>▪ Buen conocimiento de normas Bolivianas de contabilidad generalmente aceptadas. Redactar los contratos y demás documentos legales de la Cooperativa.</li> <li>▪ Contralar y mantener los manuales cooperativos.</li> <li>▪ Coordinar Auditorías internas en forma periódica.</li> <li>▪ Revisar y supervisar los procedimientos internos sobre el control de impuesto.</li> <li>▪ Realizar controles internos y sugerir mejorar en coordinación con las Gerencias.</li> <li>▪ Participar en la implementación de un sistema de control interno.</li> <li>▪ Realizar revisiones y controles de procedimientos internos.</li> <li>▪ Preparar informes periódicos de auditorías interna.</li> <li>▪ Identificar oportunidades de mejora e implementar procedimiento eficiente de control interno.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesional en Auditoria o contaduría Pública.</li> <li>▪ Capacitación Especializada a nivel de Postgrado.</li> <li>▪ Experiencia en actividades de Auditoria y Contabilidad.</li> </ul>	

- Experiencias en Leyes laborales y contables.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Jefe de Recursos Humano.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura de Recursos Humano.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 2 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Jefatura de Área y sus Dependencias.
<b>6. Objetivo:</b>	
Gestionar las actividades relativas a la dotación, remuneración, evaluación de desempeño, capacitación, movilidad y registro del personal de la Cooperativa, en el marco del sistema de Administración de personal y la Ley General de trabajo.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coadyuvar en la implementación, Administración y control del sistema de Administración de personal.</li> <li>▪ Proveer los Recursos humanos que requieren las diferentes gerencias y departamento de la Cooperativa.</li> <li>▪ Coordinar los procesos de contratación del personal con las diferentes gerencias y departamento de la Cooperativa.</li> <li>▪ Administrar y controlar al personal de la Cooperativa.</li> <li>▪ Registrar, revisar y Actualizar los activos personales debidamente clasificados y ordenados.</li> <li>▪ Elaborar, Actualizar y modificar reglamentos internos referentes a la Administración del Recursos humanos.</li> </ul>	

- Velar por el cumplimiento del Reglamento interno de personal.
- Evaluar con las diferentes gerencias y departamentos, las necesidades de capacitación para programar cursos de capacitación dentro y fuera de la Cooperativa.
- Recabar los certificados de declaración jurada de bienes y rentas.
- Apoyar en la elaboración, modificación y reformulación del plan operativo anual y presupuesto del departamento Administrativo, con énfasis en el cálculo del presupuesto para remuneración, provisiones sociales y otros.
- Elaborar las planillas de sueldo mensuales en coordinación con el analista de Recursos humanos, velando por el correcto cálculo y determinación de sueldos, apartes y otros beneficios, procurando los tiempos y plazos de presentación.
- Proveer de información para la gestión del pago de refrigerios mensuales.
- Elaborar, Actualizar y modificar el sistema de reportes de asistencias y RC-IVA.
- Elaborar certificados de trabajo de acuerdo a solicitud.
- Sugerir acciones para mejorar la cultura y clima organizacional de la Cooperativa.
- Realizar otras funciones inherentes al cargo que sean encomendada por el inmediato superior.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Licenciatura con título en Provisión Nacional en Administración de Empresas, derecho, Ingeniería Comercial, Auditoría.
- Maestrías, Diplomados, Cursos de especialización en el área

**ANALISIS DE PUESTO**

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Secretaria de Gerente General.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Gerencia General
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Prestar apoyo en la transcripción, redacción, distribución y archivo de la correspondencia de gerencia, instructivo, notas, cartas etc.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparar, registrar y despachar la documentación emitida.</li> <li>▪ Recibir, registrar y clasificar la documentación recibida.</li> <li>▪ Procesar los trabajos de acuerdo a requerimiento.</li> <li>▪ Atender el teléfono en forma cordial a los clientes.</li> <li>▪ Programar la agenda de la Gerencia General.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Título de secretaria Ejecutiva o su equivalente.</li> <li>▪ Experiencia en el manejo y procesamiento de documentos.</li> <li>▪ Trabajo bajo presión.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Jefe Administrativo y Financiero.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 2 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Contador General, Auxiliar Contable, Secretaria Administrativa, Encargado de Facturación, Cajera, Encargado de compras, Encargado de almacenes, Encargado de Activos fijos, Informaciones, Mensajería, Limpieza y Sereno.
<b>6. Objetivo:</b> Asegurar la Aplicación de una Administración eficiente que garantice la aplicación de las normas contable y el apoyo logístico oportuno que se requiera en cuanto a su funcionamiento, materiales y los servicios necesarios para el desarrollo de las actividades.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar, supervisar y controlar las actividades financieras y administrativas.</li> <li>▪ Establecer los mecanismos correspondientes para cumplir y hacer cumplir las políticas fijadas por el consejo de Administración</li> <li>▪ Evaluar periódicamente el comportamiento financiero y económico de la cooperativa.</li> <li>▪ Dirigir y supervisar las actividades correspondientes a la elaboración y ejecución de los programas de adquisición.</li> <li>▪ Supervisar la implementación de adecuados instrumentos de control dentro de almacenes.</li> <li>▪ Supervisar la elaboración de los Estados Financieros.</li> <li>▪ Asignar funciones y responsabilidades al personal de Administración en base al Manual de Funciones.</li> <li>▪ Revisión y Ejecución del Programa Operativo de la Jefatura Administrativa y Financiera.</li> <li>▪ Revisar los Balances mensuales con la Consecuente aprobación y el Balance de cierre de Gestión.</li> <li>▪ Coordinar con la Gerencia General en Programa de capacitación de la Cooperativa.</li> </ul>	

- Establecer las políticas generales para el manejo de almacenes y políticas de adquisición.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Licenciatura en Administración de Empresas, Economías o normas afines.
- Experiencia en manejo de personal.
- Experiencia y cursos en manejo de empresas de servicios.
- Capacidad de organización y liderazgo.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Contador General.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Auxiliar Contable, Encargado de facturación, Cajera, Encargado de Compras, Encargado de Almacenes, Encargado de Activo Fijos, Mensajería.
<b>6. Objetivo:</b> Planificar, organizar y dirigir las actividades contables e interpretación de los Estados Financieros.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisa las actividades contable de liquidación de ingresos, y los reportes de recaudación.</li> <li>▪ Elaborar los asientos de ajustes, especiales, de cierre y otro relativo a su área.</li> <li>▪ Elaborar los estados financieros y sus respectivos análisis.</li> <li>▪ Proporcionar información necesaria para la elaboración de auditoria interna y externas.</li> <li>▪ Programar las actividades contables y solicitar aprobación a la Jefatura Administrativa Financiera.</li> <li>▪ Analizar y verificar toda la documentación proveniente de facturación en Caja para proceder al registro Contable.</li> <li>▪ Revisar y aprobar documentación de descargo por reposición de Caja Chica.</li> <li>▪ Revisar y firmar los comprobantes procesados.</li> <li>▪ Dirigir y controlar el proceso de registro y aplicación contable en todas sus etapas.</li> <li>▪ Organizar y mantener Actualizado los planes de cuenta, apertura de registro y auxiliares necesario para una correcta operatividad de las actividades contable de las cooperativa.</li> <li>▪ Establecer los lineamientos generales para la emisión de la información contable sobre el movimiento de almacenes y activos fijos.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> </ul>	

- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Licenciatura en Auditoria, Contaduría Pública y/o Contador General.
- Amplio conocimiento de contabilidad de la Cooperativa.
- Experiencia en manejo y dirección de actividades Administrativa.
- Capacidad de organización y liderazgo.

**ANALISIS DE PUESTO**

<b>ANALISIS DE PUESTO</b>	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Secretaria Administrativa.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Prestar apoyo en la transcripción, reducción, distribución y archivo de la Jefatura Administrativa y Financiera.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prepara, registrar y despachar la documentación emitida.</li> <li>▪ Recibir, registrar y clasificar la documentación recibida.</li> <li>▪ Atender el teléfono y registrar en un agenda.</li> <li>▪ Programar la agenda de la Jefatura Administrativa y Financiera.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tener título de Secretariado Ejecutivo o su equivalente.</li> <li>▪ Experiencia en manejo y procesamiento de documento.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Auxiliar de Contabilidad.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Encargado de Facturación, Encargado de Compras, Encargado de Almacenes.
<b>6. Objetivo:</b> Obtener y registrar datos contables, estadísticos y financieros, y efectuar pagos y cobros.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar asientos en los registros o libro de contabilidad.</li> <li>▪ Realizar las actividades destinadas a la liquidación de egresos.</li> <li>▪ Procesar la documentación relacionada a los egresos.</li> <li>▪ Realizar las actividades destinadas a la liquidación de ingresos</li> <li>▪ Procesar la documentación relacionada a los ingresos.</li> <li>▪ Pagar mensualmente los impuestos.</li> <li>▪ Realizar trámites de dosificación, apertura de sucursales, notariado de libros contables, registro de fondos a rendir y ajuste de los créditos diferidos.</li> <li>▪ Efectuar cálculos.</li> <li>▪ Hacer transacciones bancarias.</li> <li>▪ Calcular los salarios a pagar partiendo de las horas trabajadas.</li> <li>▪ Encargarse de Tesorería, realizando pagos y cobros.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Título de Contador General.</li> <li>▪ Amplio conocimiento de contabilidad de la Cooperativa.</li> <li>▪ Habilidades para la obtención y análisis de información.</li> <li>▪ Capacidad de organizar y liderazgo.</li> </ul>	

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de Facturación.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Caja.
<b>6. Objetivo:</b>	
Planificar y organizar las actividades de facturación y liquidación de servicios.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectuar la programación de cotes y rehabilitaciones de servicios en forma periódica.</li> <li>▪ Procesa los listados diarios y resúmenes mensuales sobre el movimiento de facturación y liquidación para su remisión al departamento de contabilidad.</li> <li>▪ Ejecutar la política crediticia por servicios y control de morosidad.</li> <li>▪ Atender los requerimientos de los usuarios por la facturación de excedentes en lo servicios.</li> <li>▪ Elaborar los planes de pago por mora de servicios al y seguimiento de los mismos.</li> <li>▪ Registrar las modificaciones en los servicios al cliente y apertura de Kardex de registros nuevos.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Economía o ramas afines.</li> <li>▪ Conocimiento y operatividad de procesamiento de información computarizada.</li> </ul>	

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Cajero.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Desarrollar las tareas de cobranzas dentro de las programaciones establecidas.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operar el sistema de facturación en el módulo de liquidación.</li> <li>▪ Recepcionar efectivo y/o cheques de facturación de servicio.</li> <li>▪ Emitir los reportes de recaudación en forma diaria.</li> <li>▪ Buscar de acuerdo a requerimiento código y número de clientes.</li> <li>▪ Operar módulo de liquidación de acciones de Telefonías.</li> <li>▪ Realizar el cierre diario del movimiento de Caja.</li> <li>▪ Recibir otras liquidaciones como ser traslado, arreglos de aparatos telefónicos, derechos de instalación, retiro de material, etc.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tener conocimiento de Contabilidad y Computación.</li> <li>▪ Presentar fianza de acuerdo a Ley.</li> </ul>	

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de Compras.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Realizar y verificar las compras de materiales y servicios que requiere la Cooperativa.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepcionar los pedidos de las unidades según requerimiento.</li> <li>▪ Cotizar bienes y servicios en las Empresas legalmente establecidas en nuestro medio.</li> <li>▪ Realizar todo el proceso de compras menores.</li> <li>▪ Participar en el proceso de adjudicación al tratarse de las compras con invitación directa.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado en ramas económicas y financieras.</li> <li>▪ Facilidad en el manejo de programa de computación.</li> <li>▪ Discrecionalidad y responsabilidad en el manejo de la información de su cargo.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de Almacenes.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b> Asegurar una correcta administración y custodia de los bienes del almacén.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar la resección, clasificación, mantenimiento y despacho de materiales y equipos de acuerdo a las necesidades de todas las áreas de la Cooperativa.</li> <li>▪ Organizar el inventario físico valorado y control del movimiento de almacenes.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado en ramas económicas y financieras.</li> <li>▪ Facilidad en el manejo de programa de computación.</li> </ul> <p>Discrecionalidad y responsabilidad en el manejo de la información de su cargo.</p>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de Activo Fijos.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b> Asegurar una correcta administración y custodia de los Activo fijo que posee la Cooperativa.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar, registrar la Administración y conservación de los activos fijos de la cooperativa.</li> <li>▪ Disponer el mantenimiento y preservación de bienes muebles, inmueble, equipos e instalaciones.</li> <li>▪ Elaborar inventarios de Muebles y Enceres, Vehículo, Equipos, Inmueble y Terreno.</li> <li>▪ Participar en la entrega y recesión de activos fijos.</li> <li>▪ Administración y mantenimiento de los vehículos de la Cooperativa.</li> <li>▪ Preparar la información correspondiente al resumen de depresión y remitir estos reportes a contabilidad.</li> <li>▪ Registrar y controlar los bienes en custodia.</li> <li>▪ Registrar el seguimiento a los seguro de equipos, maquinarias vehículo, cuando corresponda.</li> <li>▪ Certificar oportunamente el adeudo de bienes que tiene un funcionario si acaso es retirado de la Cooperativa o es transferido a otra unidad</li> <li>▪ Controlar, registrar la Administración y conservación de los activos fijos.</li> <li>▪ Disponer el mantenimiento y preservación de bienes muebles, inmueble, equipos e instalaciones.</li> <li>▪ Elaborar inventarios de Muebles y Enceres, Vehículo, Equipos, Inmueble y Terreno.</li> <li>▪ Participar en la entrega y recesión de activos fijos.</li> <li>▪ Administración y mantenimiento de los vehículos de la Cooperativa.</li> <li>▪ Preparar la información correspondiente al resumen de depresión y remitir estos</li> </ul>	

reportes a contabilidad.

- Registrar y controlar los bienes en custodia.
- Registrar el seguimiento a los seguro de equipos, maquinarias vehículo, cuando corresponda.
- Certificar oportunamente el adeudo de bienes que tiene un funcionario si acaso es retirado de la Cooperativa o es transferido a otra unidad.
- Proporcionar información necesaria para la elaboración de auditoria.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Licenciado en Auditoria, Administración de Empresas o ramas económicas y financieras.
- Facilidad en el manejo de programa de computación.
- Capacidad de organización y liderazgo.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador 104.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Entregar un servicio de calidad de información vía telefónica cumpliendo con las metas de calidad exigidas por la ATT.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de teléfonos de los asociados para todos los socios que se comuniquen con este servicio.</li> <li>▪ Realizar otras funciones como dar información acerca de datos del tiempo, la hora y cotizaciones de monedas extranjera.</li> <li>▪ Atención de información acerca de los servicios que brinda nuestra Cooperativa.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento en el manejo de los sistemas de información que utiliza el 104.</li> <li>▪ Curso y capacidad de servicios al cliente para atención vía telefónica.</li> <li>▪ Conocimiento de los servicios que ofrece nuestra Cooperativa.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Mensajero.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Entregar correspondencia y demás documentación de acuerdo a instrucción de la Jefatura Administrativa o Gerencia General.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar correspondencia y citaciones a todos los miembros de la Cooperativa cuando corresponda.</li> <li>▪ Llevado de documentación de todos los Jefes de Áreas y Gerente de la Cooperativa.</li> <li>▪ Buscar y traer los saldos bancarios, para el libro diario.</li> <li>▪ Otras funciones inherentes al puesto.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad y discreción en el trabajo.</li> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Responsabilidad en el desarrollo de tareas operativas de apoyo.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Sereno.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b> Prestar servicio en la seguridad, cuidado y de las instalaciones centrales.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vigilancia y Seguridad en los ambientes de la oficina central.</li> <li>▪ Velar por la conservación y mantenimiento de los ambientes del mismo.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia en trabajos relacionados en seguridad.</li> <li>▪ No contar con antecedentes penales en la policía.</li> <li>▪ Responsabilidad en el desarrollo de tareas operativas de apoyo.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Mensajero.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Entregar correspondencia y demás documentación de acuerdo a instrucción de la Jefatura Administrativa o Gerencia General.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar correspondencia y citaciones a todos los miembros de la Cooperativa cuando corresponda.</li> <li>▪ Llevado de documentación de todos los Jefes de Áreas y Gerente de la Cooperativa.</li> <li>▪ Buscar y traer los saldos bancarios, para el libro diario.</li> <li>▪ Otras funciones inherentes al puesto.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad y discreción en el trabajo.</li> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Responsabilidad en el desarrollo de tareas operativas de apoyo.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Limpieza.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Contador General, Jefe Administrativo y Financiero, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b> Prestar servicio de limpieza de las instalaciones centrales.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza en los ambientes de la oficina central.</li> <li>▪ Velar por la conservación y mantenimiento de los ambientes del mismo.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia en trabajos relacionados en limpieza.</li> <li>▪ No contar con antecedentes penales en la policía.</li> <li>▪ Responsabilidad en el desarrollo de tareas operativas de apoyo.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Jefe Técnico.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Administrativa Financiera.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 2 Nivel.

<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Supervisor de Telefonía Planta Interna, Supervisor de Telefonía Red Externa, Supervisor Cabecera Tv Cable, Supervisor Red Externa Tv Cable, Supervisor Internet.
<b>6. Objetivo:</b> Garantizar la ejecución de las políticas, planes, programas y actividades operativas de la Cooperativa.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar las actividades Técnico operativo de las plantas.</li> <li>▪ Fijar y ejecutar las políticas, planes y programa d las Cooperativa en concordancia con las normas de la ATT.</li> <li>▪ Coordinas las actividades técnico- administrativas con las supervisiones de la Jefatura.</li> <li>▪ Controlar y evaluar mensualmente todos los programas ejecutados según el plan general de la gestión.</li> <li>▪ Administrar todas las actividades técnicas de la Cooperativa.</li> <li>▪ Dirigir y supervisar el trabajo de las unidades operativas de su dependencia.</li> <li>▪ Presentar al Gerencia General el presupuesto anual de la Jefatura, ajustando al marco general aprobado.</li> <li>▪ Atender las Auditorias técnicas de la ATT.</li> <li>▪ Gestionar y Supervisar la capacitación del personal técnico.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación en el área de Ingeniería de Telecomunicaciones, Eléctricas y Electromagnética.</li> <li>▪ Experiencia en telecomunicaciones mínimo cinco años.</li> <li>▪ Capacidad de dirección y manejo de recursos humanos.</li> </ul>	

- Contar con licencia de conducir.
- Capacidad de trabajo en equipo y trabajo bajo presión.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor Telefonía Planta Interna.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Operador Técnico.
<b>6. Objetivo:</b>	
Logra óptimo funcionamiento de centrales y servicios de Telefonías Planta Interna, Manejando y archivando la documentación mínima de su área.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y coordinar el trabajo de la central.</li> <li>▪ Conocer y coordinar el trabajo de transmisión, almacenamiento de información en la base de datos para los repites técnicos.</li> <li>▪ Encargado de los requerimientos técnicos, verificación y calificación de la entrega de los equipos.</li> <li>▪ Archivar y mantener actualizada la documentación.</li> <li>▪ Supervisión y Mantenimiento de los equipos.</li> <li>▪ Coordinación de proyecto con planificación para los requisitos de la parte técnica.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> </ul>	

- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Formación en el área de Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica y Electromagnética.
- Experiencia en transmisión y telecomunicaciones mínimo cinco años.
- Experiencia en manejo de centrales.
- Realizar la supervisión del mantenimiento de centrales.
- Contar con licencia de conductor.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador Técnico de Telefonía Planta Interna.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Supervisor Teofanía Planta Interna, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	Soporte técnico del supervisor de telefonía planta interna para realizar cruzadas de interconexión entre planta externa e interna, para llegar con el servicio al socio o usuario.
<b>7. Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar de cruzadas, de líneas nuevas y traslados.</li> <li>▪ Pruebas de abonados.</li> <li>▪ Habilitación de líneas y corte.</li> </ul>

- Creación de líneas nuevas.
- Reparación de líneas telefónicas Otras funciones requeridas por el inmediato superior.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Conocimiento de electricidad y telefonía básica.
- Poseer estudios secundarios.
- Conocimiento de computación básica.
- Contar con licencia de conductor.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor Telefonía Red Externa.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Asistencia de Red, Técnico Planta Externa Telefonía, Ayudante Técnico de Red Telefonía.
<b>6. Objetivo:</b>	
Planificar y supervisar ampliaciones y modificaciones de la red de telefonía, revisión y mantenimiento preventivo, correctivo periódico de la red externa.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar ampliaciones de la red de telefonía.</li> <li>▪ Supervisar las ampliaciones de la red.</li> </ul>	

- Planificar modificaciones de la red de telefonía.
- Revisar de forma periódica la red externa.
- Elaborar pliegos para la adquisición de herramientas materiales a requerimiento.
- Coordinar con Jefatura Técnica modificaciones a los diseños originales debidos a problemas de montaje.
- Coordinar con Jefatura Técnica para la elaboración de planos definitivos de nuevas redes y ampliaciones.
- Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Planificación en el área de ingeniería de telecomunicaciones, Electrónica, Civil y Electromagnética.
- Conocimiento de parámetros eléctricos y criterios de diseño de redes de planta externa para telefonía y ADSL.
- Conocimiento General de aspectos económicos de las redes de PE.
- Conocimiento de gestión de ingeniería de redes de PE para telecomunicaciones.
- Conocimiento General del material utilizado en planta externa.
- Contar con licencia de conducir.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Asistencia de Red Externa.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.

<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Supervisión Telefonía Red Externa, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguna.
<b>6. Objetivo:</b> Asistir de forma permanente al Supervisor de Red Externa.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y Coordinar el trabajo de la central y planta Externa.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia en transmisión y telecomunicaciones mínimo cinco años.</li> <li>▪ Experiencia en el manejo de equipos de mediciones.</li> <li>▪ Conocimiento de paquetes de computación.</li> <li>▪ Contar con licencia de conducir.</li> <li>▪ Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Técnico de Telefonía Red Externa.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.

<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Supervisión Telefonía Red Externa, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ayudante Técnico de Red Telefonía.
<b>6. Objetivo:</b> Ayudar en el mantenimiento para el óptimo funcionamiento de la red externa de telefonía.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar el buen funcionamiento de acuerdo a parámetros de calidad establecidos de la red externa.</li> <li>▪ Asistencia técnica remota por medio de teléfono a las cuadrillas en caso de problemas en la planta externa.</li> <li>▪ Asistencia técnica domiciliaria de reclamos recibidos de manera directa.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia en transmisión y telecomunicaciones mínimo cinco años.</li> <li>▪ Experiencia en el manejo de equipos de mediciones.</li> <li>▪ Conocimiento de paquetes de computación.</li> <li>▪ Contar con licencia de conducir.</li> <li>▪ Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.</li> </ul>	

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Ayudante Técnico de Telefonía Red Externa.
-------------------------------------	--

<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Técnico Planta Externa Telefonía, Supervisión Telefonía Red Externa, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	
<b>6. Objetivo:</b> Apoyo operativo al Técnico de Red Externa.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y coordinar el trabajo de la red externa.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de aprendizaje.</li> <li>▪ Conocimiento básico en electricidad y computación.</li> <li>▪ Contar con licencia de conducir.</li> <li>▪ Capacidad de trabajar en equipo bajo presión.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor Cabecera TV. Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.

<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Operador Cabecera TV. Cable.
<b>6. Objetivo:</b>	
Mantener y supervisar que la cabecera de TV Cable se encuentre en óptimo funcionamiento.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisión, operación y mantenimiento de la cabecera, desde la etapa de resección de señales mediante antenas parabólicas o áreas, hasta la transmisión final de la señal mediante coaxial o fibra óptica.</li> <li>▪ Configuración de receptores y/o decodificadores satelitales, y etapas de modulación.</li> <li>▪ Examinar las fuentes de ruido o interferencia electromagnética que se generen en el medio de resección y transmisión para el posterior blindaje de equipos en la cabecera.</li> <li>▪ Reparación de fallas presentadas en la cabecera de TV Cable.</li> <li>▪ Emitir informes técnicos cuando el jefe de sección lo requerirá.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de aprendizaje.</li> <li>▪ Conocimiento básico en electricidad y computación.</li> <li>▪ Contar con licencia de conducir.</li> <li>▪ Capacidad de trabajar en equipo bajo presión.</li> </ul>	

<b>ANALISIS DE PUESTO</b>	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador Cabecera TV. Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Supervisor Cabecera TV Cable, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Montaje, operación y mantenimiento de red de TV Cable para el servicio de calidad.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operación y mantenimiento de la cabecera, desde la etapa de resección de señales mediante antenas parabólicas o aéreas, hasta la trasmisión final de la señal mediante coaxial fibra óptica.</li> <li>▪ Configuración de receptores y/o decodificadores satelitales, y etapas de modulación.</li> <li>▪ Examinar las fuentes de ruido o interferencia electromagnética que se generen en el medio de resección y transmisión para el posterior blindaje de equipos en la cabecera</li> <li>▪ Reparación en las fallas presentadas en la cabecera de TV Cable.</li> <li>▪ Emitir informes técnicos cuando el jefe de sección lo requiera.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico superior en Electrónica.</li> <li>▪ Cursos y manejo de programa de equipos satelitales.</li> </ul>	

- Conocimiento de electricidad básica y aterramiento.
- Experiencia en el cargo mínima de tres años

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor Red Externa TV. Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Asistencia TV Cable, Técnico de Red Externa TV Cable y Ayudante Técnico de Red TV Cable.
<b>6. Objetivo:</b>	Mantener y supervisar que la Red de TV Cable encuentre en óptimo funcionamiento.
<b>7. Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisar, operación y mantenimiento de Red Externa, desde la etapa de recepción de señales mediante antenas parabólicas o áreas, hasta la transmisión final de la señal mediante coaxial y fibra óptica.</li> <li>▪ Manejo de equipos, nodo óptico, amplificadores ópticos y otros accesorios de Red Externa de TV Cable.</li> <li>▪ Examinar las fuentes de ruido e interferencia electromagnética que se generen en el medio de recepción y transmisión para el posterior blindaje de equipos en la cabecera.</li> <li>▪ Reparación de fallas presentadas en la Red Externa de TV Cable.</li> <li>▪ Emitir informes Técnicos cuando el Jefe de sección lo requiera.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p>

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Técnico superior en Electrónica.
- Cursos y manejo de programación de equipos de mediciones.
- Conocimiento de electricidad básica.
- Conocimiento de computación.
- Experiencia en el cargo mínima de tres años
- Contar con licencia de conducir.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

**ANALISIS DE PUESTO**

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Asistente de TV. Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Staff.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b> Asistir de forma permanente al supervisor de Red Externa TV Cable.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y coordinar el trabajo de la Red Externa de TV Cable.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico superior en Electrónica.</li> </ul>	

- Cursos y manejo de programación de equipos de mediciones.
- Conocimiento de electricidad básica.
- Conocimiento de computación.
- Experiencia en el cargo mínima de tres años
- Contar con licencia de conducir.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Técnico de Red externa de TV Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ayudante Técnico de Red TV Cable.
<b>6. Objetivo:</b>	
Montaje, operación y mantenimiento de la Red TV Cable para dar el servicio de calidad.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisor permanente, operaciones y mantenimiento preventivo y correctivo de la Red TV Cable.</li> <li>▪ Montaje de equipos y tendido de red de TV Cable.</li> <li>▪ Reparación de fallas presentadas en la red de distribución de TV Cable.</li> <li>▪ Ecuilibración electrónica de equipos de red hasta llegar a los niveles de señal y calidad impuestas por la ATT en los servicios de TV Cable.</li> <li>▪ Coordinar con el superior de red Externa de TV Cable, para realizar pequeñas ampliaciones de la Red TV Cable, en zonas donde no se tiene cobertura.</li> <li>▪ Realizar continuamente muestreo de medición y calidad de señal en diferentes zonas donde se tiene cobertura de la Red TV Cable.</li> </ul>	

- Otras funciones requeridas por el inmediato superior.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Técnico superior en Electrónica.
- Cursos y manejo de programación de equipos de mediciones.
- Conocimiento de electricidad básica, monofásica y trifásica.
- Experiencia en montaje de redes de TV Cable.
- Conocimiento de ecualización de red TV Cable.
- Experiencia en instalaciones y reclamos de TV Cable.
- Manejo y conocimiento de coaxial y fibra óptica.
- Contar con licencia de conducir.
- Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Ayudante Técnico de Red externa de TV Cable
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 5 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Técnico de Red Externa TV Cable, Supervisor de Red Externa TV Cable, Ayudante Técnico de Red TV Cable.
<b>6. Objetivo:</b> Apoyo operativo al técnico de Red Externa TV Cable.	
<b>7. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y coordinar el trabajo de la Red Externa de TV Cable.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de aprendizaje.</li> <li>▪ Conocimientos básicos en electrónica y computación.</li> <li>▪ Contar con licencia de conducir.</li> <li>▪ Capacidad de trabajo en equipo bajo presión.</li> </ul>	

<b>ANALISIS DE PUESTO</b>	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor de Internet
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ayudante Internet.
<b>6. Objetivo:</b>	
Mantener el óptimo funcionamiento el servicio de internet y coordinar nuevos proyectos con la Jefatura Técnica y Comercial.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de todas las acciones que se toman en el área de Internet y determinar las futuras para poder mejorar la calidad del servicio.</li> <li>▪ Custodio de todos los equipos como ser servidores, Swiches, Routers, como los que cuentan el área.</li> <li>▪ Realizar y mejorar controles de calidad para asistencia técnica, seguimiento para satisfacer al usuario final.</li> <li>▪ Negociación y seguimiento con los contratos de banda ancha con los proveedores.</li> <li>▪ Hacer seguimiento en el proceso de facturación y cobranza y ver planes para bajar la mora existente.</li> <li>▪ Ser responsable del requerimiento de materiales del área y ser parte activa en el proceso de licitación y evaluación de los proponentes.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul>	
<b>Requisitos Secundarios.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul>	
<b>Requisitos Básicos.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero de sistema, informática o ramas afines con título en provisión nacional.</li> </ul>	

- Conocimientos Profundos en la tecnología del Internet, preferentemente con cursos, mínimo dos años.
- Conocimiento de redes.
- Contar con licencia de conducir.
- Experiencia en manejo y configuración de Swiches, y Routers, etc.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Técnico de Internet
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Técnica.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Superviso de Internet, Jefatura Técnica y Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Mantener el óptimo funcionamiento el servicio de internet y atender los problemas que se presenten con los usuarios del Internet.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistencia técnica remota telefónica a las cuadrillas y usuarios.</li> <li>▪ Generar BACK UP de todos los servicios de acuerdo a la prioridad.</li> <li>▪ Realizar solicitud de equipos y repuestos para plan de contingencia de nodo de Internet.</li> <li>▪ Coordinar con el supervisor de Internet futuras ampliaciones y cambio necesarios para mejorar el servicio.</li> <li>▪ Otras funciones requeridas por el inmediato superior.</li> </ul>	
<b>Requisitos Secundarios.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> </ul>	

- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Ingeniero de sistema, informática o ramas afines con título en provisión nacional.
- Conocimientos Profundos en la tecnología del Internet, preferentemente con cursos, mínimo dos años.
- Conocimiento de redes.
- Contar con licencia de conducir.
- Experiencia en manejo y configuración de Swiches, y Routers, etc.

**ANALISIS DE PUESTO**

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Jefe Comercial.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 2 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Supervisor de Marketing, Encargado de Facturación y Cobranza, Atención al Cliente Telefonía, Atención al Cliente TV Cable y Atención al Cliente Internet.
<b>6. Objetivo:</b>	Asegurar el posicionamiento estratégico de la empresa, mediante el desarrollo y gestión de la oferta integrada de productos y servicios, la satisfacción y la fidelización de los clientes, la optimización del ciclo comercial de preventas, ventas y posventas; el cumplimiento de los objetivos comerciales de rentabilidad, de competitividad y marketing establecidos, así como el posicionamiento de marca.

## **7. Funciones:**

- Definir, dirigir y controlar el desarrollo de las políticas y estrategias comerciales, y de marketing para los diferentes segmentos de mercados de COTERI RL.
- Definir y controlar el plan de marketing y el desarrollo de productos y servicios para cada segmento de mercado, el precio, los canales de distribución, la promoción y publicidad.
- Definir, coordinar y controlar la implementación de políticas de lealtad de los clientes.
- Dirigir y controlar las estrategias y actividades de publicidad, promociones, eventos y web, negociando directamente con los principales medios.
- Administrar y controlar el presupuesto total de ingresos y gastos comerciales, controlando el desempeño comercial de cada segmento y de los productos y servicios ofrecidos al mercado.
- Dirigir el monitoreo de las actividades de la competencia, del mercado de Telecomunicaciones local y nacional, y el comportamiento de los clientes.
- Definir y dirigir los procesos operativos de Administración de clientes, gestión comercial, así como el aseguramiento de la calidad y mejora de procesos comerciales por segmentos.
- Gestionar y desarrollar el equipo de trabajo.
- Cualquier otra área de carácter directivo a fin que pueda serle encomendada dentro de las competencias asignadas a la unidad.

### **Requisitos Secundarios.**

- Prohibo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

### **Requisitos Básicos.**

- Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Marketing o ramas afines.
- Experiencia en manejo de personal.
- Preferible contar con estudio de posgrado en Marketing, servicio al Cliente, Negocios.
- Capacidad de organización y liderazgo.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Supervisor de Marketing.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefatura Comercial, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Encargado de Facturación y Cobranza, Atención al Cliente Telefonía, Atención al Cliente TV Cable y Atención al Cliente Internet.
<b>6. Objetivo:</b>	
Contribuir a la satisfacción y fidelización del cliente, dirigiendo y coordinando las actividades de marketing vinculadas al relacionamiento de la cooperativa con sus clientes, optimizando el ciclo comercial y garantizando el cumplimiento de los objetivos comerciales.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar y gestionar la ampliación de políticas, procedimientos y estrategias de marketing.</li> <li>▪ Dirigir la elaboración e implementación de instructivo que permitan el desarrollo de proceso de publicidad y promoción.</li> <li>▪ Establecer una relación contractual de los clientes con la cooperativa.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Marketing o ramas afines.</li> <li>▪ Experiencia en manejo de personal.</li> <li>▪ Preferible contar con estudio de posgrado en Marketing, servicio al Cliente.</li> </ul>	

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de Atención al Cliente.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefe Comercial, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	Atención de calidad de todos los servicios que ofrece COTERI el cual tiene el objetivo de satisfacer las necesidades del socio y usuario en el momento que este ingrese a la cooperativa.
<b>7. Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informes diarios de la atención de cada técnico por la atención que realizo.</li><li>▪ Realizar en el sistema de plataforma los retiros, reconexiones, traslados e instalaciones de todo os servicios.</li><li>▪ Coordinar con el encargado de facturación para proporcionar los datos de todos los contratos de los servicios.</li><li>▪ Realizar en el sistema el ingreso de servicios especiales como ser gravámenes y desgravámenes de líneas, cambio de nombre en la facturación, transferencia, habilitaciones, cortes, etc.</li><li>▪ Llenado de los contratos de afiliación de los servicios que se prestan, las firmas y documentación mínima necesarias para el llenado en el sistema.</li><li>▪ Coordinar con los encargados técnicos de cada servicio para las diferentes tareas de instalaciones, reclamos, traslado, etc.</li><li>▪ Recepción y entrega de aparatos telefónicos.</li><li>▪ Entregas de guías telefónicas.</li><li>▪ Información general de los servicios que presta nuestra cooperativa.</li></ul>

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Conocimiento en el manejo de los Sistemas utilizados en plataformas.
- Cursos y capacidad de servicio al cliente.
- Conocimiento de los servicios que ofrece nuestra cooperativa.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador de ODECO.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Encargado de Atención al Cliente, Jefe Comercial, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	Atención de calidad de los reclamos de nuestros servicios y brindar una información eficiente.
<b>7. Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atención de calidad de los reglamos en los servicios de telefonía, TV cable e internet, además de la atención al cliente.</li><li>▪ Información del estado de deudas del socio o usuario.</li><li>▪ Entrega de proformas a los socios para que estos revisen su estado.</li><li>▪ Entrega de las guías telefónicas a aquellos socios que se encuentren al día en sus pagos.</li></ul>

- Presentar detalles de llamadas de las líneas telefónicas a los socios que así los desearan.

- Habilitaciones para los socios que paguen sus deudas.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Conocimiento en el manejo de los Sistemas utilizados en plataformas.
- Cursos y capacidad de servicio al cliente.
- Conocimiento de los servicios que ofrece nuestra cooperativa.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador de Atención al Cliente TV Cable.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Encargado de Atención al Cliente, Jefe Comercial, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	Atención de calidad acerca del servicio de TV Cable con el objetivo de que el usuario satisfaga todas sus necesidades.
<b>7. Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contestar el teléfono asignado para la atención al cliente de TV Cable.</li> <li>▪ Brindar información sobre el servicio de TV Cable a las personas o usuarios que los soliciten.</li> <li>▪ Coordinar con el supervisor de red Externa de TV Cable para la verificación de</li> </ul>

disponibilidad para las diferentes instalaciones y traslados.

- Archivar en forma ordenada y correlativa a la fecha toda la documentación concerniente a instalaciones, traslados y reclamos.
- Informar al supervisor cabecera TV Cable y encargado de atención al consumidor sobre la existencia de algún problema de transmisión de algún canal.
- Otras funciones designadas por el inmediato superior.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Conocimiento en computación.
- Cursos de servicio al cliente.
- Manejo del sistema informático de CABLENET.
- Conocimiento de la simbología técnica de TV Cable.
- Dominio de la Ciudad de Riberalta y sentido de ubicaciones los planos de la Ciudad.
- Facilidad de palabras y relaciones Humanas.

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Operador de Atención al Cliente Internet.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura Comercial.
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Encargado de Atención al Cliente, Jefe Comercial, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	
Proveer de atención de calidad al usuario de internet cuando se presenten problemas.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo en las instalaciones y reclamos de los servicios de internet.</li> <li>▪ Asistencia técnica remota por medio de teléfono para el usuario.</li> <li>▪ Habilitación de las cuentas del usuario de los servicios ADS, 3G y correo electrónico.</li> <li>▪ Registro de datos de instalación (teléfono, velocidad, serie modem, etc.)</li> <li>▪ Resección vía sistema de las solicitudes realizadas por la plataforma de atención al cliente.</li> <li>▪ Coordinar con la jefatura comercial la actualización, verificación y modificación de la base de datos.</li> </ul> <p><b>Requisitos Secundarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.</li> <li>▪ Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.</li> </ul> <p><b>Requisitos Básicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cursos de servicio al cliente.</li> <li>▪ Conocimiento solido en manejo de Internet.</li> <li>▪ Dominio de la Ciudad de Riberalta y sentido de ubicaciones los planos de la Ciudad.</li> </ul>	

ANALISIS DE PUESTO	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Jefe de Sistema de Tecnología de Información.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura de Sistema de Tecnología de Información
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 2 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Encargado de desarrollo y control de Sistema Administrativo, Técnico de Sistema.
<b>6. Objetivo:</b>	
Es el encargado de la redacción y cumplimiento de políticas de control y su de la información por medios informático, cuyo objetivo debe ser coherente con los de la empresa y apoyarlo en su cumplimiento.	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar el plan operativo anual del departamento.</li> <li>▪ Elaborar, actualizar y hacer cumplir las políticas de control interno para el uso de medios informáticos, de acuerdo a los procedimientos registrados en el manual de procedimiento de la empresa.</li> <li>▪ Elaborar el plan de contingencia del departamento.</li> <li>▪ Asesorar a los niveles de toma de decisión sobre la tecnología de la información establecer los mecanismo de comunicación entre el personal del área y fomentar las buenas relaciones entre ellos.</li> <li>▪ Definir las políticas de asignación de equipo de computación parar cada sección de acuerdo a análisis de necesidades, el tipo de actividades y responsabilidad elaborar los requerimientos técnicos que sean parte de los pliego para la adquisición de bienes y servicios.</li> <li>▪ Realizar seguimientos de proyecto del departamento.</li> </ul>	

- Dirigir, organizar, controlar y administrar el desarrollo de sistema para la empresa.
- En caso de contratar un tercero como consultoría, se hará cargo de supervisar el desarrollo y la calidad del software adquirido.
- Desarrollar y ejecutar planes de reingeniería o actualización de los sistemas en explotación.
- Diseñar y dirigir proyecto de desarrollo de sistemas nuevos o modificaciones de los existentes.
- Establecimientos estándares de desarrollo, plataforma y lenguaje.
- Desarrollar sistema de información y Cuidar su integración.
- Elaborar los informes de avances de cada una de los proyectos de software en ejecución.
- Especificar entorno y plataformas de desarrollo y explotación de sistemas.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Ingeniero de Sistema o licenciado en informática.
- Conocimiento en desarrollo de sistema, Administrador de Redes de Computadora, dirección y planificación de proyectos.
- Capacidad de organización y liderazgo.

<b>ANALISIS DE PUESTO</b>	
<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Encargado de desarrollo y Control de Sistema Administrativos.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura de Sistema de Tecnología de Información
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 3 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Jefe de sistema de tecnología de información, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Técnico de Sistema.
<b>6. Objetivo:</b>	
<p>Las funciones de sistema se agrupan a los referentes al uso de sistemas de la explotación, autorización a los usuarios, definición de los procesos de operación en coordinación con los encargados de las acciones que utilizan las herramientas del Software y el adiestramiento para su correcta operación.</p>	
<b>7. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administrar los servicios para cada usuario, para cada sistema, a través de los requerimientos emanados por la direcciones de los sectores, coordinando esto con el administrador de la red.</li> <li>▪ Canalizar los requerimientos de cada sección de modificación y desarrollo de sistema, a través de la interpretación de las necesidades de los usuarios, confecciona las soluciones pertinentes, las que son derivadas de reingeniería y desarrollo.</li> <li>▪ Evaluar los requerimientos para la adquisición de software de uso general.</li> <li>▪ Ejecutar procesos de verificación de la integridad de la información manipulada a través de los sistemas.</li> <li>▪ Realizar la solicitud de corrección de fallas en los sistemas y realiza el seguimiento para su corrección, entiéndase por falla el proceso incorrecto del programa por algoritmo equivocado o por no estar de acuerdo a la política o</li> </ul>	

procedimiento administrativo vigente.

- Recibir las solicitudes de informes especiales y los elabora en proceso con reingeniería de desarrollo.
- Apoyo en el sistema facturación y cobranza.

**Requisitos Secundarios.**

- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

**Requisitos Básicos.**

- Ingeniero de Sistema, Profesional Informático, Profesional del área administrativa con conocimiento en operación de sistemas y base de datos.
- Conocimiento en dirección y planificación de proyectos, computación avanzada, conocimiento en el lenguaje de Administración y operación de base de datos.
- Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.

## ANALISIS DE PUESTO

<b>1. Identificación del Cargo:</b>	Técnico de Sistema.
<b>2. Nombre de la Unidad:</b>	Jefatura de Sistema de Tecnología de Información
<b>3. Categoría del Puesto:</b>	Nº 4 Nivel.
<b>4. Nivel Lineal Superior:</b>	Encargado de Desarrollo y Control de Sistema Administrativo, Jefe de sistema de tecnología de información, Gerencia General.
<b>5. Nivel Lineal Inferior:</b>	Ninguno.
<b>6. Objetivo:</b>	Proporcionar soporte técnico informático a todas las secciones de la empresa, realizando políticas de mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos y la red de datos.

## **7. Funciones:**

- Realizar el apoyo técnico a cada uno de las secciones de la empresa.
- Realizar la solicitud de corrección de fallasen los sistemas y realizar el seguimiento para su corrección, entendiéndose por falla el proceso incorrecto del programa por algoritmo equivocado o por no estar de acuerdo a la política o procedimiento administrativo vigente.
- Realizar las instalaciones de Hardware y Software de acuerdo a requerimiento.
- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de equipos de computación e impresora.
- Realizar y ejecutar políticas de mantenimientos preventivos y correctivo de los equipos y la red.
- Realizar la reparación, instalación y actualización de los equipos que presenten problemas.
- Administrar los puntos de red para los usuarios que así lo requieran u su óptimo funcionamiento.
- Realizar las especificaciones para la adquisición de los repuestos necesarios.
- Realizar informe periódicos de su trabajo al inmediato superior.

### **Requisitos Secundarios.**

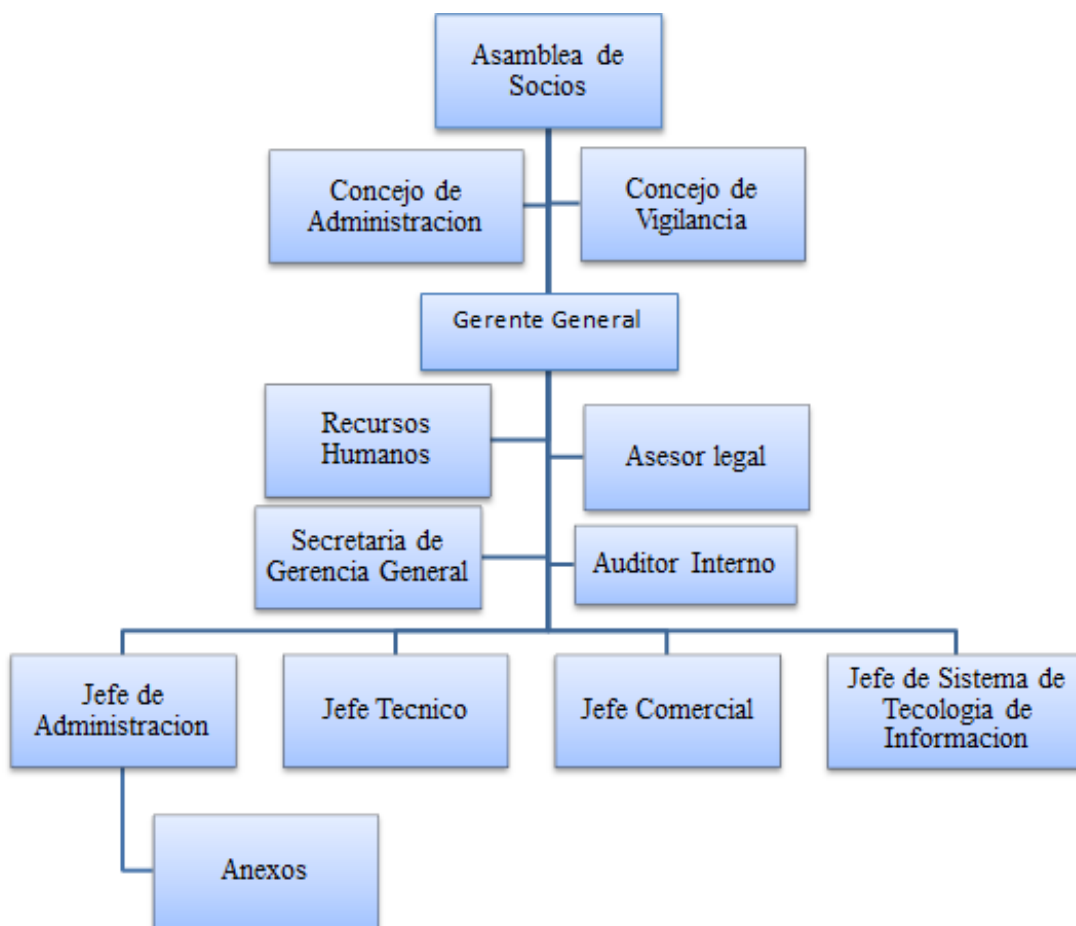
- Prohíbo el uso de celulares en hora de trabajo.
- Queda totalmente prohibido el abandono de funciones en el horario establecido.

### **Requisitos Básicos.**

- Ingeniero Informático de Sistema y/o Técnico analista en sistemas.
- Conocimiento de la arquitectura, mantenimiento y reparación de computadoras.
- Conocimiento de redes informáticas.
- Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.

### 14.3. Diseño del Organigrama Actualizado.

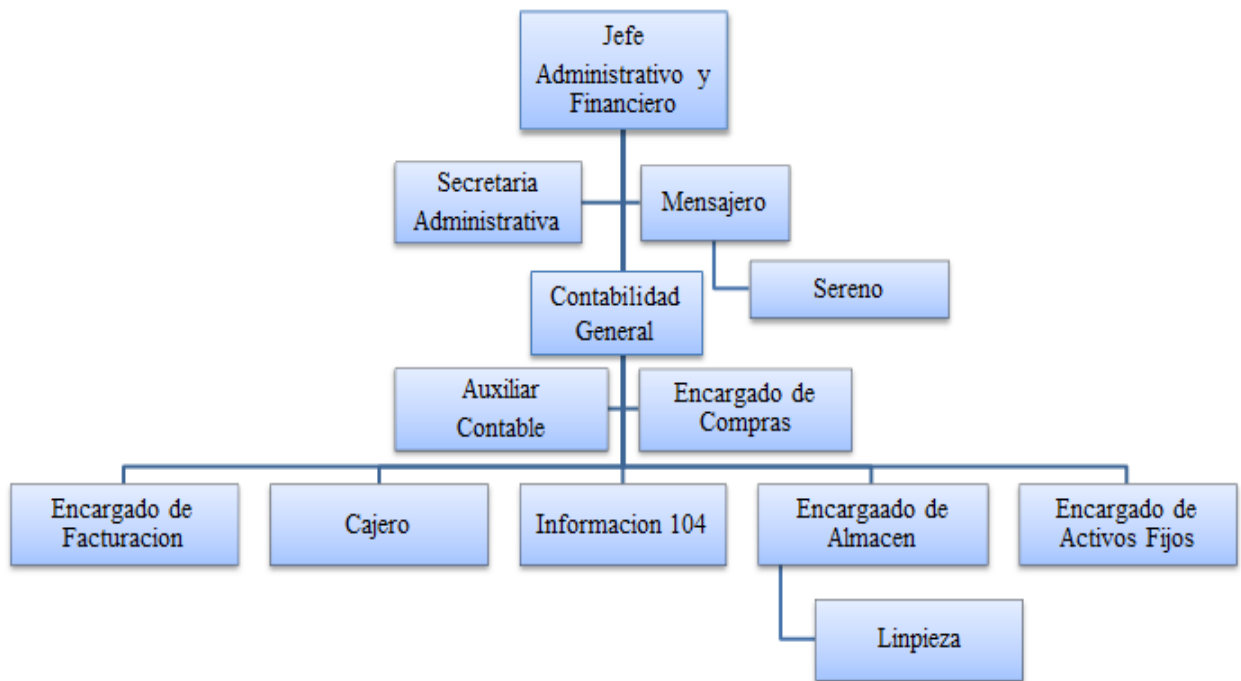
Figura N° 6. Concejo Superior y Gerencia General



**Fuente:** Elaboración Propia.

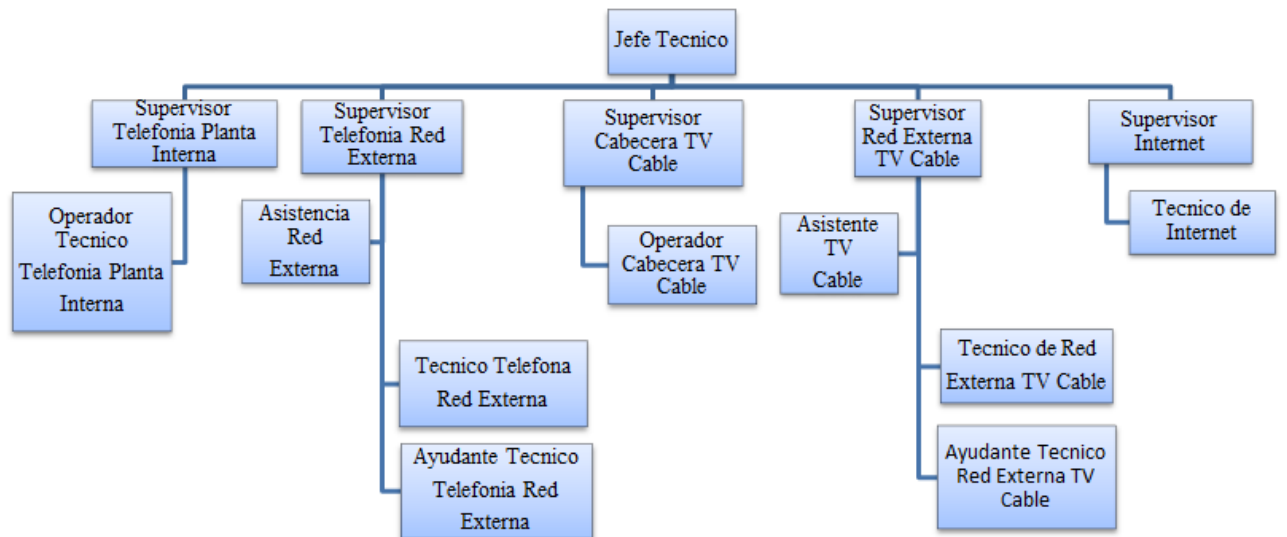
La presente figura demuestra la incursión del área de Recursos Humanos, como nuevo en la Estructura Administrativa de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COTERI dejándola Actualizada para futuras proyecciones Administrativa.

Figura N°7. Jefatura Administrativa y Financiera



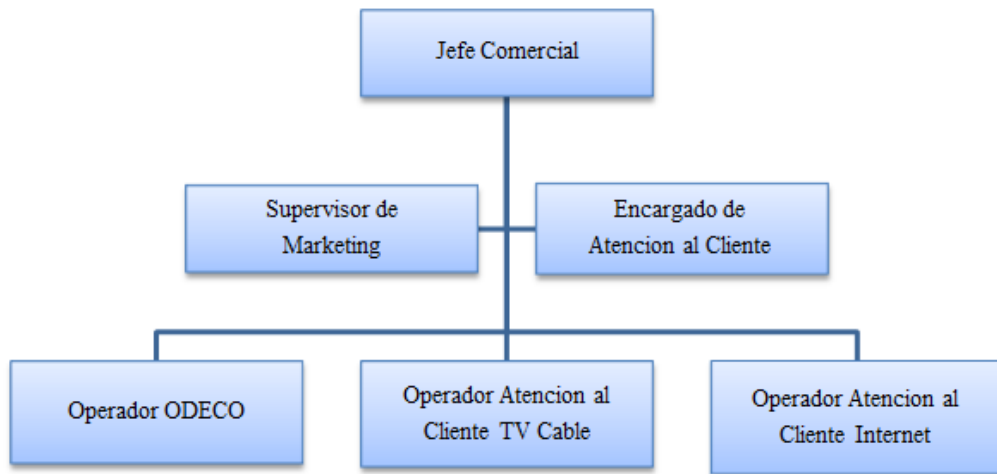
Fuente: COTERI RL.

Figura N°8. Jefatura Técnica



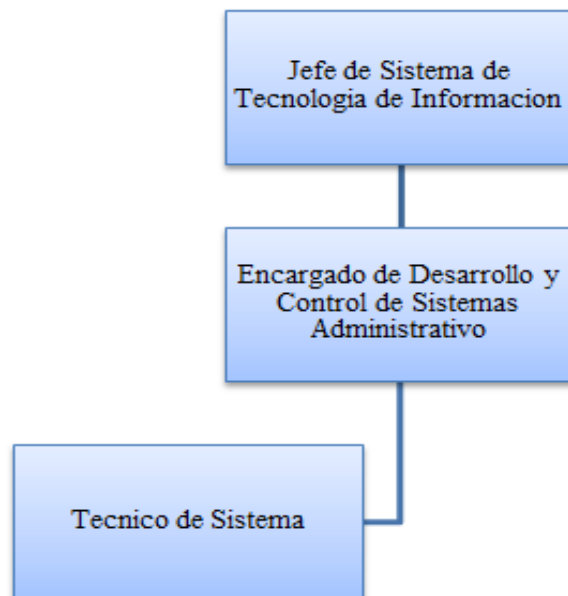
Fuente: COTERI RL.

Figura N° 9. Jefatura Comercial



Fuente: COTERI RL.

Figura N° 10. Jefatura de Sistemas de Tecnologías de Información



Fuente: COTERI RL.

## 15. PRESUPUESTO.

Para la realización de la presente propuesta investigación. En sus diferentes fases, de su inicio con la aprobación del perfil hasta la defensa, se estima un presupuesto global aproximado de:

Figura N° 11 **Presupuesto del Proyecto**

ITEM	DETALLES DE MATERIALES O INSUMOS	DESCRIPCION UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Equipo de Computación	Unidad	1	3.200,00	3.200,00
2	Flas Memory	Unidad	1	100,00	100,00
3	Combustible para transporte.	Ltrs. De Gasolina	50	3 , 78	189,00
4	Internet	Dos hora por día	15	6,00	90,00
	<b>Sub Total</b>				<b>3.579,00</b>
5	<b>Material de Escritorio</b>				
5.1	Papel Tamaño Carta	Resma	4	35,00	140
5.2	Tinta Impresora EPSON (Recarga)	Unidad	4	100,00	400,00
5.3	Tablero	Unidad	1	15,00	15,00
5.4	CD	Unidad	6	3,00	18,00
5.5	Lápiz	Unidad	8	2,00	16,00
5.6	Bolígrafos	Unidad	10	5,00	50,00
	<b>Sub Total</b>				<b>639,00</b>
6	<b>Servicio Grafico</b>				
6.1	Fotocopias	Ejemplares	8	60,00	480,00
6.2	Anillados	Ejemplares	8	10,00	80,00
6.3	Empastado	Ejemplares	5	100,00	500,00
	<b>Sub Total</b>				<b>1.060,00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL Bs,</b>					<b>5.278,00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

El Costo que demandara el estudio de investigación propuesto será de Bs. 5278,00 (cinco mil doscientos setenta y ocho 00/ 100 Bolivianos). Financiamiento que desde su inicio será cubierto en su totalidad por el investigador

## 16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA INVESTIGACION

Figura: 12 Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	TIEMPO																													
	Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre					
1	Elaboración del perfil del proyecto de grado																													
2	Presentación y Defensa del Perfil																													
3	Recolección de Datos																													
4	Procesamiento de Datos																													
5	Representación de los Datos																													
6	Análisis y Discreción de los Datos																													
7	Elaboración de la Propuesta																													
8	Elaboración de conclusiones y Recomendaciones																													
9	Estructuración del Informe Final del P.G.																													
10	Revisión Primer Borrador del Informe Final																													
11	Presentación y Defensa del Perfil																													

Fuente: Elaboración Propia

## **17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

A partir de la evaluación de los resultados se toma posible efectuar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### **17.1. Conclusiones.**

1. De acuerdo al diagnóstico realizado sobre el actual M anual de Funciones que tiene la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL, hemos identificado la ausencia del el área de Recursos Humano, esta área es importante en cualquier de empresa, de ella deriva la administración y control del personal que trabaja en una empresa por eso hemos considerado importante la implementación de esta área que tendrá, mucho que ver con el funcionamiento y desarrollo empresarial en el futuro.
2. De acuerdo al nuevo diseño del Manual de Función de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta COETRI RL. El Organigrama Administrativo estará definido de la siguiente forma.
  - Asamblea de Socios.
  - Concejo de Administración.
  - Concejo de Vigilancia.
  - Gerente General.
  - Recursos Humanos Nuevo.
  - Asesor Legal.
  - Secretaria General.
  - Auditor interno.
  - Jefe de Administración.
  - Jefe Técnico.
  - Jefe Comercial.
  - Jefe de Sistema Tecnológico de Información.
3. Después de haber diseñado el nuevo Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTERI RL, la propuesta investigativa fue sometida a una socialización cuyo resultados definen la aprobación de la incursión del área de

Recursos Humano, que hasta hoy estuvo ausente en las proyecciones administrativas de la presente entidad de Telecomunicaciones.

4. Con la finalidad de actualizar y modernizar la actualización de cualquier empresa moderna es necesario someterla a un análisis continuo de reformas, esta actitud gerencial mantendrá a la Cooperativa sujeta a las nuevas tendencias y requerimiento del mercado de servicio y consumo que generalice una óptima administración.

## **17.2. Recomendaciones.**

Las diferentes recomendaciones las direcciones veremos a las diferentes direcciones que tienen que ver con el tema con funcional Administrativo.

- ✓ La mayoría de las grandes, medianas y pequeñas empresas asentadas en el municipio de Riberalta, tienen características culturales y no empresariales, sus formas, sus manejos los definen, si no se cambian esos patrones administrativa van a tener serios problemas en el futuro.
- ✓ La mayoría de las medianas o pequeñas empresas asentadas en la zona de Riberalta son de carácter familiar, esto se refleja en su rendimiento y capacidad productiva por ser así; estas no aceptan cambios Administrativos que requieren reformas.
- ✓ A tal característica Administrativa, se recomienda una adecuación periódicas a, su directrices operativas, esto ayudara a sus proyecciones.
- ✓ Por último, se ha identificado que la mayoría de estas empresas son de carácter informal, aparecen y desaparecen de acuerdo a las circunstancias, en estos casos se recomienda asociarse a formar una entidad que le permitan mayor capacidad de gestión Administrativa y modernidad funcional.

## **18. BIBLIOGRAFIA.**

Alvarez Torres, M. Manuales de políticas y procedimientos. México: Panorama editorial. 1 edición., 1996.

Alles, M. A. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencia. Segunda edición, Buenos Aires, Granica.

Chiavenato, I. (2014). Gestión de Talento Humano. Gestión de Talento. Mc. Graw Hill. Quinta Edición

Chiavenato, I. (2014). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava Edición. Editora Atlas. México.

Chiavenato Idalberto. (1998). Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw – Hill Interamericana, S A.

Chiavenato Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos-El capital humano en las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill.

Franklin (1999), manuales administrativos, Editorial Mc Graw Hill.

Guillermo, Gómez Cejas. Planeación y organización de empresas. México:: Mc Graw Hill, octava edición., 1994.

Robbins, S. y Coulter, M. (2012). Administración. Gerencia de Recursos Humanos. Prentice Hall. Person Educación. Octava Edición. México

Werther, W. y Davis K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Editorial Mc Graw-Hill /Interamericana, S.A.

## **WEBGRAFIA**

<http://recursos.pruebas-seleccion-test-psicotecnicos.html>. (Consultado el 2 de abril del 2015).

[https://es.wikipedia.org/wiki/Test\\_de\\_atenci3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Test_de_atenci3%B3n). (Consultado el 17 de octubre del 2015).

<http://www.chiavenato.com/espanol/institucional/>

<https://concepto.de/origen-de-los-medios-de-comunicacion/>

## 19. ANEXOS

### Anexo B.

#### Guía de Observación

#### Objetivo:

Obtener información sobre lo que será la Actualización del Manual de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones Riberalta (COTERI R.L).

N°	Preguntas	Respuesta	
		SI	NO
1	¿Conoce usted que el Manual de Funciones de la Cooperativa es Actualizado?		
2	¿Desearía usted que se Actualizara el Manual de Funciones de la Cooperativa?		
3	¿Cree usted que esta Reforma o Actualización Ayudaría en su Funcionalidad?		
4	¿Tuvo usted de conocer alguna vez el Manual de Funciones de la Cooperativa?		
5	¿Sabe usted que un Manual de Funciones es muy importante para cualquier institución?		

**Anexo A.**

**Cuestionario**

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

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

**Objetivo:**

Obtener toda la información de Funciones de la Cooperativa de Telecomunicaciones para la Elaboración del nuevo Manual de funciones.

1. ¿Conoce usted que el Manual de Funciones de la Cooperativa es Actualizado?

SI-NO

2. ¿Desearía usted que se Actualizara el Manual de Funciones de la Cooperativa?

SI-NO

3. ¿Cree usted que esta Reforma o Actualización Ayudaría en su Funcionalidad?

SI-NO

4. ¿Tuvo usted de conoces alguna vez el Manual de Funciones de la Cooperativa?

SI-NO

5. ¿Sabe usted que un Manual de Funciones es muy importante para cualquier institución?

SI-NO