

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Buscando el alto desempeño laboral de la empresa WuanPlus

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciada en Administración de Empresas**

Presentado por:

Ana Gabriela Medina Palacios

Fanny Vanessa Rodríguez Alvarado

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2022

## DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño a nuestros padres quienes nos acompañaron en los estudios y nos inculcaron los valores que nos permitieron alcanzar las metas académicas. A nuestros hermanos por el apoyo moral y humano. A nosotras por luchar, perseverar, ser soporte como amigas y compañeras de proyecto integrador. Principalmente este logro va dedicado a Dios que nos guía a lo largo de nuestro camino profesional y académico.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios por la luz durante esta ardua etapa, agradecemos a nuestra tutora, MBA. Ivonne Martín por la guía y paciencia, a nuestros padres y hermanos por el apoyo incondicional, a nuestros docentes que fueron piezas claves en el aprendizaje, a nuestros amigos y mejores amigos por transmitirnos su felicidad, a nuestra alma mater ESPOC por enseñarnos amar lo que conlleva ser politécnicas y a nosotras por permanecer firmes y perseverantes en este camino.

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Ana Gabriela Medina Palacios* y *Fanny Vanessa Rodríguez Alvarado* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”.



---

Ana Gabriela Medina  
Palacios.



---

Fanny Vanessa  
Rodríguez Alvarado

## EVALUADORES



Nombre del Profesor

MBA. IVONNE MARTÍN

PROFESOR DE LA MATERIA



Nombre del Profesor

MBA. IVONNE MARTÍN

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

El desempeño laboral de una organización está influenciado por varios factores y es de vital importancia para una empresa observar que todo se esté ejecutando correctamente. El objetivo de esta investigación es identificar los puntos de mejora para la empresa WuanPlus y así determinar el mejor camino a seguir para elevar el rendimiento laboral de la compañía y establecer la identidad organizacional. WuanPlus no cuenta con una definición jerárquica formal de los puestos de trabajo, procesos y políticas internas definidas de la organización por lo que sus colaboradores presentan confusión sobre a quién reportarle y cómo proceder dentro de sus funciones, de esta manera, ralentizando el cumplimiento de sus actividades. Se implementó una investigación mixta para captar información relevante y cuantificarla, encontrando que WuanPlus no contaba con una estructura organizacional formal, ni tampoco con un nivel de independencia adecuado en la toma de decisiones dentro sus funciones y un proceso de evaluación de desempeño para sus colaboradores. Finalmente, se define el camino para crear un diseño organizacional aplicable a empresas pequeñas o medianas del sector de entretenimiento, que estuvieran en etapa de crecimiento y tuvieran gerencia familiar, así mismo se ratifica que el diseño organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Diseño organizacional, desempeño laboral, empresa familiar, clima organizacional.

## **ABSTRACT**

*The work performance of an organization is influenced by a variety of factors. It is vital importance for an enterprise to control that everything is working correctly. The target of this investigation is to identify the improvement points of WuanPlus, and with this data, choose the best path to rise the company's job performance and establish the organizational identity. WuanPlus does not have a formal hierarchical definition of the organization's defined jobs and does not have defined processes and internal policies, so its employees are confused about who to report to and how to proceed within their functions, thus slowing down compliance with their activities. A mixed investigation was implemented to capture relevant information and quantify it, finding that WuanPlus did not have a formal organizational structure, nor did it have an adequate level of independence in decision-making within its functions and a performance evaluation process for its collaborators. Finally, we design a way to create an organizational design applicable to small or medium-sized companies in the entertainment sector, which are in a growth stage and have family management, besides, we ratify that the job performance is directly influenced by the organizational design.*

*Keywords: Organizational design, job performance, family business, organizational climate.*

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE GENERAL.....	III
ABREVIATURAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
CAPÍTULO 1 .....	1
1. Introducción.....	2
1.1 Descripción del problema .....	3
1.2 Justificación del problema .....	3
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Marco teórico .....	5
CAPÍTULO 2 .....	11
2. Metodología.....	12
2.1 Tipo de investigación.....	12
2.1.1 Investigación exploratoria .....	12
2.1.2 Investigación concluyente .....	14
CAPÍTULO 3 .....	18
3. Resultados Y Análisis .....	19
3.1 Tipo de investigación.....	19
3.1.1 Investigación exploratoria .....	19
3.1.2 Investigación concluyente .....	30



CAPÍTULO 4 .....	36
4. Conclusiones y recomendaciones .....	37
4.1 Conclusiones.....	37
4.2 Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS .....	40
5. APÉNDICES.....	42
5.1 Apéndice A.....	43
5.2 Apéndice B.....	46
5.3 Apéndice C.....	48
5.4 Apéndice D.....	40
5.5 Apéndice E.....	44
5.6 Apéndice F .....	45

## **ABREVIATURAS**

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

PYMES Pequeñas y Medianas Empresas

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 3.1 Mapa de actores de la empresa WuanPlus</b> .....	22
<b>Ilustración 3.2 Mapa de empatía actor interno de WuanPlus</b> .....	25
<b>Ilustración 3.3 Mapa de empatía actor externo de WuanPlus</b> .....	26
<b>Ilustración 3.4 Matriz de impacto de WuanPlus</b> .....	30
<b>Ilustración 3.5 Conocimiento acerca de estructura organizacional de empresa WuanPlus</b> .....	32
<b>Ilustración 3.6 Independencia de colaboradores de WuanPlus en la toma de decisiones</b> .....	32
<b>Ilustración 3.7 Concientización de proceso de evaluación de desempeño en WuanPlus</b> .....	33
<b>Ilustración 3.8 Matriz feedback de prototipo de WuanPlus</b> .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.1 Dimensiones Estructurales .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabla 1.2 Dimensiones contextuales .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 3.1 Actores internos.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 3.2 Actores externos.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 3.3 Brainstorming de WuanPlus .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 3.4 Codificación de respuestas.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3.5 Observaciones de colaboradores de WuanPlus.....</b>	<b>33</b>

# **CAPÍTULO 1**

## 1. Introducción

Este proyecto de investigación consiste en el diseño organizacional de WuanPlus, esta empresa inició en 2008 como una organización familiar de publicidad hasta convertirse en un canal televisivo, digital y de *streaming* que brinda contenido de calidad a sus consumidores en el ámbito deportivo, político, financiero, de salud, entrevistas, entre otros. La dirección de este medio de comunicación está a cargo de Gioconda Serrano y Alfredo Larrea (madre e hijo) siendo la presidenta y director general respectivamente. En la actualidad, al giro de negocio de WuanPlus se le agrega los servicios de producción y edición de programas de entretenimiento para luego transmitirse por el canal televisivo, digital y *streaming*. Es importante indicar que es una situación común que en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), como lo es WuanPlus, en especial cuando es una organización familiar pierdan la estructura organizacional adecuada, no manejen una asignación justa de actividades a cada colaborador de acuerdo con sus responsabilidades, procesos y nivel de satisfacción en relación con el ambiente laboral.

WuanPlus es una pequeña empresa que busca expandir su cartera de negocios por lo que es primordial que establezca su identidad organizacional para potenciar su giro de negocio con una fuerte base, WuanPlus está presentando un nuevo proyecto de comercio electrónico llamado *Marketplace D'Wuan*, por eso es importante que la empresa haya incursionado en plataformas digitales y así abarcar a distintos segmentos de clientes, se reconoce que, en Ecuador el consumidor ha migrado constantemente de un equipo tecnológico e inteligente a otro, el usuario es capaz de abastecerse de

información por medio de distintos canales o equipos que estén a su alcance. La combinación de nuevas tecnologías y la comunicación han influenciado en el cambio del comportamiento del cliente, cómo y dónde desea recibir la información; la distancia entre los medios de comunicación y el consumidor es cada vez más cercana por la interconexión electrónica que existe (Luque González & Herrero García, 2019).

En la sociedad ecuatoriana, el consumidor es el que adquiere, descarga, disfruta, lee y demanda una producción de información, por lo que el sector del entretenimiento es muy amplio y ofrece una alta potencialidad del consumismo, además, con el avance digital pueden acceder a la información de forma más rápida y por medios tecnológicos más cómodos (Andrade Mendoza, 2022).

Por otro lado, una vez que se conoce sobre el giro del negocio y la relación entre el medio de comunicación y el consumidor, es imprescindible diseñar la estructura organizacional de una empresa, en este caso, de WuanPlus, porque es la base para el funcionamiento eficiente de la organización, la entrega adecuada de contenido al usuario, el mantenimiento del orden en el cruce de información entre cargos y la mejora en la realización de actividades y procesos en un buen ambiente laboral.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos. En el capítulo I se describe y justifica el problema que sostiene la investigación sobre la falta de estructura organizacional, se plantean objetivos y se presenta el marco teórico en relación con la información que se describirá y el giro de negocio de WuanPlus. En el capítulo II se describe la metodología y la importancia de identificar los puntos débiles que se deben analizar por medio de técnicas y encuestas para que luego en el capítulo III se expongan los resultados en tablas y gráficos estadísticos. Finalmente, en el capítulo IV se muestra

la propuesta, conclusiones y recomendaciones de la investigación sobre la estructura organizacional de WuanPlus.

### **1.1 Descripción del problema**

La empresa WuanPlus ha presentado inconvenientes en su estructura interna, procesos y comunicación ya que no cuenta con un diseño organizacional que le permita definir puestos, rangos jerárquicos ni responsabilidades de cada función laboral. Es importante recalcar que estas afectaciones han destacado aún más gracias al recorte de personal que se dio a partir de la pandemia en el año 2020 influyendo así en la productividad y eficiencia de la organización.

WuanPlus no tiene un organigrama formal y no existe una definición de actividades de cada colaborador, además, es importante analizar y obtener información sobre el clima laboral del canal digital y televisivo.

Ya que, por ejemplo, en el proyecto de postgrado “Diseño organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en la UGEL Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022”, elaborado por Cárdenas Rodríguez (2022), se identificó la relación entre el desempeño laboral y el diseño organizacional dentro de los servidores públicos de la locación objetivo encontrando que existe una relación significativamente alta entre ambas variables de estudio; determinando que el diseño organizacional influye en un 91% en el desempeño laboral.

### **1.2 Justificación del problema**

WuanPlus es una organización que ha tenido un relevante crecimiento desde sus inicios en el año 2008 pasando de tener de 2 a 20 profesionales en sus oficinas; sin embargo, en 2020 ocurrió un recorte de personal a causa de la crisis económica provocada por la pandemia contando actualmente con 10 colaboradores en la empresa.



WuanPlus apunta a recuperarse de los efectos provocados por la pandemia y continuar llevando contenido de calidad y de entretenimiento a cada uno de sus seguidores de forma sostenible a lo largo del tiempo, para ello se encuentra en el proceso de desarrollar nuevas líneas de negocio y por ende contratar más personal para lograrlo. Sin embargo, en el proceso WuanPlus ha notado que su productividad y desempeño se ha mermado debido a su falta de estructura y comunicación interna.

No obstante, la relevancia de este proyecto se centra en la definición de la estructura organizacional y de los procesos que cada colaborador debe ejecutar y responsabilizarse dentro de la empresa, pues este canal digital depende principalmente de las relaciones con sus clientes, que puede verse gravemente afectada por la falta de un diseño organizacional apropiado en la empresa (Cornejo Aparicio & Flores Silva, 2020).

Definir y conocer un organigrama junto al análisis de puestos permitirá a la directiva mejorar el proceso de comunicación y roles en la empresa. De esta manera, se agilizará la resolución de problemas, atención al cliente y toma de acciones en WuanPlus de forma asertiva y efectiva (Cornejo Aparicio & Flores Silva, 2020).

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar una guía organizacional basada en las actividades internas y en el clima organizacional del canal digital WuanPlus para la mejora de su desempeño laboral.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Identificar la situación actual de la empresa para el análisis de su modelo de negocio.
2. Analizar el clima organizacional actual de la empresa para la optimización de su estructura, comunicación y productividad laboral de WuanPlus.

3. Diseñar una estructura organizacional para la definición de puestos y responsabilidades que se ajusten al modelo de negocio y objetivos de WuanPlus.

#### **1.4 Marco teórico**

Con el propósito de elaborar un estudio referencial para la investigación se accedió a la Red de Repositorios de Acceso Abierto del Ecuador, así como a las bases de datos de JSTOR, PROQuest, EBSCOhost y CORE encontrando las siguientes referencias:

Beatriz Bú Alba (2021) en su investigación llamada “Diseño organizacional: La búsqueda del éxito”, publicada en la revista científica Sociedad & Tecnología, plantea que el diseño organizacional es la forma en que las empresas se estructuran sistemáticamente a través de la consideración de diversos aspectos endógenos y exógenos que les permiten desarrollar y ejecutar estrategias para obtener resultados óptimos en sus operaciones. En adición a esto, Beatriz Bú Alba también menciona que existen 4 etapas de evolución del diseño organizacional: enfoque clásico, enfoque tecnológico, enfoque ambiental y enfoque de reducción de tamaño.

La autora explica que el diseño organizacional pasó de ser un aspecto que buscaba una estructura rígida en sus comienzos a ser un diseño que se basara en la tecnología de la organización, encontrando que entre más complejo sea el nivel tecnológico y de producción más personal administrativo se requerirá para lograr los objetivos organizacionales mientras que en la etapa “enfoque ambiente” se muestran dos tipos de diseño: primero, “el mecanista” ideal para un ambiente estable y segundo “el orgánico” ideal para un ambiente creativo y de resolución de problemas; por último, se encuentra la etapa “enfoque de reducción de tamaño” en la que se asocia a la

disminución de la organización con la finalidad de generar un crecimiento económico, eficiencia, productividad y flexibilidad en entornos competitivos (Bú Alba, 2021).

Así mismo en la investigación se establece que para evaluar el nivel de diseño organizacional de una empresa es importante tener en consideración dos tipos de dimensiones: estructurales y contextuales (Bú Alba, 2021).

**Tabla 1.1 Dimensiones Estructurales**

Dimensiones Estructurales	Detalle
Formalización	Se refiere a la cantidad de documentación escrita que describe procedimientos, regulaciones etc. Usualmente las empresas familiares no suelen tener esta información por escrito así que pueden llegar a ser consideradas informales.
Especialización	Nivel en que las tareas de la organización son separadas en distintas funciones
Estandarización	Grado de similitud entre los diversos trabajos realizados por los colaboradores
Jerarquía	se refiera a la cantidad de niveles jerárquicos y tramos de control en una organización
Complejidad	Grado de complejidad estructural que posee la organización en tres dimensiones horizontal, espacial y vertical
Centralización	Nivel de libertad para la toma de decisiones dentro de los departamentos
Profesionalismo	Grado de preparación y conocimientos que poseen los colaboradores
Razones de personal	Cantidad de personal dentro de los diversos departamentos y funciones.

*Nota.* Datos tomados de la investigación “Diseño organizacional: La búsqueda del éxito” Beatriz Bú Alba (2021).

**Tabla 1.2 Dimensiones contextuales**

Dimensiones Contextuales	Detalle
Tamaño	Nivel de colaboradores dentro de la organización
Tecnología	Cantidad de instrumentos, equipos, entre otros utilizados por la organización en sus operaciones
Ambiente externo	Aspectos fuera de la empresa que pueden afectar a la institución.
Estrategia y objetivos de la organización	Orientación, metas y visión pertenecientes a la organización.
Cultura Organizacional	Personalidad y valores que la empresa defiende y práctica.

*Nota.* Datos tomados de la investigación “Diseño organizacional: La búsqueda del éxito” Beatriz Bú Alba (2021).

Por otro lado, en palabras de Rivera et al. (2018) el clima organizacional hace referencia a la parte motivacional del ambiente laboral que puede afectar el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.

Según Rivera et al. (2018), Alcalá presenta 9 dimensiones pertenecientes al clima organizacional para diagnosticar este aspecto: Estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflictos, identidad. Mientras que los autores también proponen las dimensiones de Mercado & Toro como: Trato interpersonal, Apoyo del jefe, sentido de pertenencia, Retribución,

Disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos. Así mismo, la licenciada Mabel Germania Mendoza Quiñonez (2022) plantea que en palabras de Likert (citado por Brunet, 2017) hay diversas dimensiones que pueden medir el clima organizacional de una empresa: Formas de mando, naturaleza de la motivación, comunicación, influencia e interacción, toma de decisión, establecimiento de objetivos, control y medición de resultados.

La autora, en el proyecto de titulación con tema “Análisis de las dimensiones del clima organizacional en el personal de la clínica de Santiago de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados” con el objetivo de realizar un análisis de clima organizacional en el personal de la clínica utilizó las dimensiones anteriormente mencionadas y con base a la información recabada de estas variantes diseño estrategias para optimizar la comunicación, capacitación y motivación del personal (Mendoza Quiñonez, 2022).

Dentro de la investigación realizada por Catpo Alvarado (2020) llamada “La gestión familiar y el desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Ejecutor Nor Oriente, año 2019” se establece que existe relación directa entre la gestión de la empresa familiar y el desempeño, las competencias y la motivación laboral de los empleados, lo que implica que la gestión de una organización familiar afecta de manera particular a la forma en que actúan los colaboradores al momento de realizar sus funciones. Catpo Alvarado también agrega se deben identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores, así como crear departamentos de recursos humanos que permita la inclusión de personal competente y hábil en los puestos de trabajo de manera imparcial, y que además impartan capacitaciones constantes a los trabajadores que posibiliten un mejor desempeño.

Por otro lado, en la investigación titulada “Diseño organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral de comercial Angelito” tuvo como objetivo la definición de un diseño organizacional que permitiera mejorar el desempeño de los trabajadores del comercial Angelito localizado en la ciudad de Vinces, provincia de los Ríos. Este proyecto utilizó una metodología mixta en la que realizó encuestas a los colaboradores de la organización para medir el nivel de clima laboral que se manejaba en el comercial Angelito teniendo en cuenta la relación directa que existe entre esta variable y el desempeño laboral. De tal manera que a través de la identificación de puntos débiles en el ambiente de trabajo se elaboró un Diseño Organizacional óptimo para la empresa Angelito .

Así mismo, Roseli Yohany Zavaleta Cruz (2020) en el proyecto de titulación “Implementación de un modelo de diseño organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la joyería mía y cielo” tuvo como objetivo la implementación de un modelo organizacional en la respectiva joyería teniendo como bases de mejora la estructura interna y el nivel de desempeño laboral. El estudio contó con 5 fases: Diagnostico, elaboración de modelo, implementación, evaluación y evaluación de resultados encontrando que la ejecución del diseño organizacional dentro de la joyería resultó en un aumento de productividad y cumplimiento de metas.

Mientras que en el trabajo de titulación "Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia Vélez Carriel Quevedo" elaborado por Izquierdo Morán, Baque Villanueva y Álvarez Gómez (2021). Se tuvo como objetivo el planteamiento de un diseño organizacional que permita mejorar el desempeño laboral dentro de la agencia de publicidad. Esta investigación tuvo una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa en la que se mediante encuestas se conoció información valiosa para elaboración del

diseño organizacional tomando como base la perspectiva de los colaboradores dentro de la empresa. Este proyecto tuvo una como resultado mejoras en el lado técnico y humano en el personal además de incremento en la calidad de atención a los clientes de tal manera que incrementó el desempeño laboral de la agencia en cuestión.

## **CAPÍTULO 2**



## **2. Metodología**

### **2.1 Tipo de investigación**

Para la elaboración de esta investigación se implementó una metodología mixta conformada por una parte exploratoria y una concluyente, con las que se buscó identificar los puntos de mejora en el ambiente laboral de WuanPlus para después, con base en los resultados obtenidos, crear una propuesta de optimización en la empresa.

#### **2.1.1 Investigación exploratoria**

Este tipo de investigación se caracterizó por su principal objetivo: la descripción del entorno y aspectos generales de la investigación con la finalidad de encontrar *insights* (descubrimientos relevantes) que sirvieron de norte para las posteriores etapas dentro del proceso del proyecto. La investigación exploratoria se realizó de diversas formas: entrevistas, grupos focales, análisis de datos secundarios, etc.

##### **2.1.1.1 Observación del entorno y entrevistas a actores principales**

En esta fase del proyecto, se utilizaron dos instrumentos de investigación: entrevistas y análisis de fuente secundaria. Se concretaron una serie de reuniones con los actores principales de la investigación, es decir, con los colaboradores y la directiva de WuanPlus, en la que se plantearon una serie de preguntas que tuvieron como objetivo reconocer la forma en la que la empresa desempeña sus funciones y los puntos de debilidad que WuanPlus podría estar presentando. Las principales preguntas que se plantearon fueron acerca de: funciones, responsabilidades, identificación de jefe directo, personal de mayor contacto con el colaborador y su perspectiva de la organización de la empresa. Así mismo durante las visitas en las instalaciones se realizaron recorridos que permitieron observar el entorno en el que WuanPlus se desarrolla y así se experimentó

el ambiente laboral que maneja la empresa. Es importante mencionar que esta información fue recabada en una ficha de observación que buscó identificar cómo los colaboradores se desempeñan con la infraestructura que tienen, la responsabilidad y motivación con la que realizan sus actividades diarias, así como las relaciones y el liderazgo que existen dentro de la organización.

La información obtenida dentro de las entrevistas fue analizada y condesada en los respectivos *insights* que brindaron una orientación para obtener los resultados de la investigación. No obstante, esto permitió desarrollar un proceso de *Design Thinking* con el que se buscó empatizar, definir e idear posibles soluciones para la estructura organizacional y clima laboral de WuanPlus. Para entender a profundidad el problema de la empresa se realizaron mapas de actores y de empatía, los cuales son herramientas que permitieron identificar a los principales actores involucrados con WuanPlus y entender sus puntos de vista, sentimientos, esfuerzos, etc. Al diseñar los mapas de actores, los principales involucrados con la empresa se clasificaron en actores externos e internos; posteriormente, se procedió a elaborar mapas de empatía en los que se definió: lo que piensan, oyen, sienten, observan y sus esfuerzos, con la finalidad de definir resultados y conclusiones de sus experiencias. Es importante indicar que estos mapas fueron llenados con información recabada mediante entrevistas a diversos actores identificados.

Después de entender y definir la problemática de WuanPlus se inició un proceso de ideación en el que se buscó encontrar la solución más factible para la empresa, por lo que se procedió a realizar una lluvia de ideas o *Brainstorming* que permitiera plasmar diversas posibles soluciones a las que WuanPlus podría recurrir para mejorar sus puntos de debilidad. Sin embargo, esta variedad de ideas tuvo que ser clasificada y por tanto se

recurrió a una matriz de impacto-dificultad en la que se dividieron las ideas dependiendo de su complejidad y el efecto que tendría para la mejora de la organización. Una vez ubicadas todas las posibles soluciones en esta matriz se identificaron las ideas que tuvieron un impacto óptimo y una dificultad considerable para WuanPlus.

## **2.1.2 Investigación concluyente**

Este tipo de investigación llamada concluyente se realizó con el fin de probar una hipótesis y examinar relaciones para luego establecer la mejor solución o mejora a una situación. Para la investigación concluyente fue necesario definir claramente la información pertinente; por lo tanto, el proceso investigativo fue estructurado, claro y formal, mientras que la población fue representativa y el análisis de datos recabados se cuantificó. En definitiva, este tipo de investigación fue importante porque ayudó directamente a la toma definitiva de decisiones para la mejora de situaciones, permitiendo el análisis de información clave sobre el ambiente laboral de la empresa WuanPlus.

### **2.1.2.1 *Diseño descriptivo, transversal, simple***

Para este proyecto se utilizó un diseño de investigación concluyente tipo descriptivo con un diseño transversal simple. Primero, el tipo de investigación descriptiva se escogió para describir las características de un grupo de personas (colaboradores y la directiva de WuanPlus) y determinar su percepción sobre el clima laboral y la designación de actividades o responsabilidades en relación con su puesto de trabajo. Segundo, se utilizó el diseño transversal simple porque la población se estudió solo por una ocasión, así como la información sobre el ambiente laboral. Cabe destacar que las técnicas utilizadas en este diseño fueron las encuestas, paneles y datos de observación.

### **2.1.2.2 *Diseño de encuesta***

La encuesta se consideró porque es una técnica que recopila información sobre la opinión de los grupos objetivos. En el caso de esta investigación, la encuesta se diseñó con base en la estructura de la escala de Likert, es decir, presentó una escala de calificación con niveles que fueron desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo para cuestionar a los participantes sobre afirmaciones del clima laboral de la empresa estudiada. Adicionalmente, la encuesta se complementó con el cuestionario de Litwin y Stringer, una herramienta que permitió conocer la dinámica laboral a través de afirmaciones basadas en dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflictos, identidad y liderazgo.

### **2.1.2.3 *Validación de encuesta***

Para poder realizar la encuesta a la población de esta investigación, el instrumento de recaudación de información tuvo que ser validado; es por eso que una vez que se realizó la prueba piloto y la verificación de la composición de la encuesta, dos personas con conocimiento en elaboración de encuestas escribieron sus observaciones de mejora y firmaron la ficha de validación de la encuesta (Apéndice A) , luego de esto se confirmó que el instrumento cumplió con su objetivo de medir, en este caso, el clima laboral de la empresa WuanPlus.

### **2.1.2.4 *Población y muestra***

Para el caso del presente trabajo, WuanPlus maneja un capital humano de once colaboradores, incluidos la presidenta y el director general. No obstante, no fue necesario extraer una muestra, sino que se trabajó con todo el universo de la población estudiada,

definida como colaboradores y directiva de la empresa WuanPlus ubicada en la ciudad Guayaquil del país Ecuador.

#### **2.1.2.5 Tratamiento estadístico**

Tras la recolección de datos a los colaboradores de WuanPlus, se procedió con su tabulación y análisis para poder visualizar gráficos pasteles y de columnas según las afirmaciones mostradas en la encuesta que sirvió para la interpretación de resultados.

#### **2.1.2.6 Elaboración de prototipo**

Para consolidar el presente proyecto se realizó la elaboración del prototipo que se basó en la creación de un diseño organizacional para la empresa WuanPlus. En la elaboración de esta propuesta se tomaron como enfoque dos grandes clasificaciones como son las dimensiones estructurales y contextuales.

Las dimensiones estructurales describieron las características internas de la empresa mientras que las dimensiones contextuales se centraron en el entorno en el que se desarrolla la organización.

Para el prototipo de esta investigación, se utilizaron los siguientes aspectos dentro de la dimensión estructural: formalización, especialización, jerarquía de autoridad, centralización, profesionalismo, indicadores de recursos humanos. Mientras que en la dimensión contextual se emplearon: tamaño, tecnología organizacional, entorno, estrategia y cultura organizacional.

La propuesta de diseño organizacional fue estructurada con base en una fuente secundaria y hallazgos obtenidos a través del proceso de investigación concluyente. En el prototipo de alta resolución se detalló: estructura organizacional, manual de funciones, manual de procesos y procedimientos y mecanismos de evaluación de desempeño.

### **2.1.2.7 Validación de prototipo**

Esta etapa se rigió bajo el proceso de validación del método *Design Thinking*. Por lo tanto, esta fase de testeo tuvo como objetivo obtener un *feedback* real de los actores internos de la empresa WuanPlus, es decir, validó el prototipo de diseño organizacional óptimo para las necesidades de la organización.

Para preparar la validación primero se realizó una matriz de hipótesis sobre la retroalimentación de los colaboradores de WuanPlus, la cual detalló las características principales para el testeo. En el caso de WuanPlus se realizaron entrevistas cualitativas a diversos actores como herramienta de testeo para analizar las respuestas y obtener una conclusión de validación.

Luego se realizó la matriz *feedback* que presentó las respuestas de algunos actores internos, externos y especialistas en el tema. En esta matriz se clasificó la información en cuatro cuadrantes: Criterios positivos, criterios negativos, preguntas acerca del prototipo y sugerencias de mejora del prototipo.

# **CAPÍTULO 3**

### **3. Resultados Y Análisis**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Una vez finalizado el marco teórico y metodología de este proyecto se comenzó con la redacción del presente capítulo que se enfocó en la presentación de resultados de la investigación realizada. Para este trabajo se explicó los resultados según las herramientas usadas, tanto en investigación exploratoria como son las entrevistas, guía de observación, mapa de actores, mapa de empatía, *brainstorming*, matriz de impacto-dificultad; como la parte de investigación concluyente donde se presentó los resultados obtenidos de las encuestas a la población para este proyecto, la validación del prototipo y el prototipo de alta resolución. A través de las herramientas aplicadas se encontró información clave para poder definir una solución de la estructura organizacional y ambiente laboral de WuanPlus.

El presente análisis de este proyecto integrador se presentó en dos partes: primero los resultados de los instrumentos de la investigación exploratoria y luego la investigación concluyente que contiene el prototipo de alta resolución. De esta forma, se comprendió las dimensiones del ambiente laboral y a su vez la información para la elaboración del manual organizacional.

##### **3.1.1 Investigación exploratoria**

En este tipo de investigación se expuso la información recolectada por los instrumentos aplicados de las entrevistas a actores internos, guía de observación, mapa de actores, mapa de empatía, *brainstorming* y matriz de impacto-dificultad.



### 3.1.1.1 Mapa de actores

Es necesario reconocer cuáles son los actores internos y externos de la empresa WuanPlus, por lo que se detalló las siguientes tablas:

**Tabla 3.1 Actores internos**

<b>Tabla de Actores Internos</b>		
<b>Actor</b>	<b>Función</b>	<b>Nombre</b>
Directivo de WuanPlus	CEO- Presidenta	Gioconda Serrano Juez
	Director General	Alfredo Larrea
	Jefe de Producción	Jorge Monroy
	Jefe Financiero	Ricardo Reinoso
Colaboradores de WuanPlus	Asistente Administrativo	Rosario Cueva
	Productor	Guadalupe Loor
	Editor	Yulexy Peñafiel
	Redacción	Odalis Beltrán
	Operativo de transmisión	Francisco Arias

*Nota.* Describe a los actores internos. Elaborado por: las autoras.

**Tabla 3.2 Actores externos**

<b>Tabla de Actores Externos</b>	
<b>Actor</b>	<b>Detalle</b>
Clientes de WuanPlus	Clientes Publicitarios
	Clientes de Ediciones

Gobierno	Entidad reguladora de medios de comunicación. Específicamente Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información junto a la Agencia Reguladora de Telecomunicaciones
Consumidores	Seguidores de canales digitales Televidentes
Presentadores	Colaboradores externos a la nómina que frecuentan WuanPlus para grabar programas o publicidad audiovisual
Proveedores	Proveedores de servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Legal: Dr. Alfredo Cuadros.</li> <li>• Servicio web: Ing. Karen Aldaz.</li> <li>• Infraestructura canal y web: Juan Hidalgo y Bryan Sánchez.</li> </ul>
	Proveedores de insumos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Xtrim: Canal 14</li> <li>• CNT: Canal 14</li> <li>• Claro tv: Canal 14-514</li> </ul>
Competencia	Canales televisivos Canales de Streaming Canales Digital de contenido de entretenimiento.
Entidades financieras	Entidades inversionistas o prestamistas.

*Nota.* Describe a los actores externos. Elaborado por: las autoras.

Obteniendo así el mapa de actores de WuanPlus según:

### Ilustración 3.1 Mapa de actores de la empresa WuanPlus



*Nota.* La figura muestra el mapa de actores internos y externos de la empresa WuanPlus.

#### 3.1.1.2 Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a actores internos, que se definió como población para este proyecto a los colaboradores y directiva de WuanPlus. Este instrumento se usó con la finalidad de obtener la mayor información sobre definición de responsabilidades laborales, jerarquías, liderazgo, carga laboral, operatividad, clima laboral y propuestas de mejora para WuanPlus. las preguntas para realizar fueron:

1. ¿Podría contarnos de su puesto de trabajo, cuáles son sus responsabilidades?
2. ¿Quién es su jefe directo?
3. ¿Con qué personal usted tiene más contacto?
4. ¿Cómo percibe su carga laboral o su nivel de trabajo?

5. Si usted pudiera cambiar alguna parte de la organización de la empresa ¿Cuál sería?

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas:

Antes de comenzar la entrevista se les comentó que la finalidad era extraer información sobre sus responsabilidades laborales y ambiente de WuanPlus, las autoras comunicamos que no se tomará ninguna represalia o multa por expresarse, no existían respuestas correctas o incorrectas y se resaltó que era una entrevista confidencial para fines académicos.

En relación con la **primera pregunta** los colaboradores explicaron sus actividades que con regularidad realizan durante su jornada laboral dependiendo de su cargo dentro de WuanPlus.

En cuanto a la **segunda pregunta**, los colaboradores se referían a su jefe directo dependiendo de la situación, sin embargo, la mayoría indicó que para decisiones que necesitaban aprobación se dirigían Gioconda Serrano (presidenta de WuanPlus) como primer eslabón y a Alfredo Larrea (director general de WuanPlus) como segundo eslabón.

La **tercera pregunta**, las respuestas obtenidas apuntaron a que todos los colaboradores mantienen comunicación entre sí, unos departamentos más que otros, el departamento de producción es el más dinámico con los demás.

Respecto a la **cuarta pregunta**, todos los colaboradores indicaron que se sentían cómodos con su carga laboral, indicaban que en fechas como feriados debían dejar toda la actividad planificada y ordenada para que no haya problemas al regreso a oficinas; pero que era manejable dentro de su esfuerzo laboral.

En la **quinta pregunta**, tanto la directiva como los colaboradores apuntaron a una mejora en la definición de la estructura organizacional y en el espacio físico del canal WuanPlus.

### **3.1.1.3 Guía de observación**

Se empleó la guía de observación con el enfoque en observar y analizar detalles del ambiente laboral como infraestructura de la empresa, responsabilidades de colaboradores, relaciones interpersonales y laborales, liderazgo y motivación. Esta guía o ficha de observación fue firmada por las autoras y el director general de WuanPlus.

De esta manera, se realizó una guía de observación (Apéndice B) con fecha 24 de noviembre del 2022 con duración de dos horas y en un espacio formal, siendo este un horario matutino y en las instalaciones de la empresa WuanPlus. El proceso de observación se concentró en recabar información relevante a partir de la interacción de los colaboradores y directiva en su ambiente laboral para conseguir la apreciación objetiva de las autoras y encontrar puntos de inflexión que se necesitan mejorar sobre el clima laboral y estructura.

Se detallan los resultados:

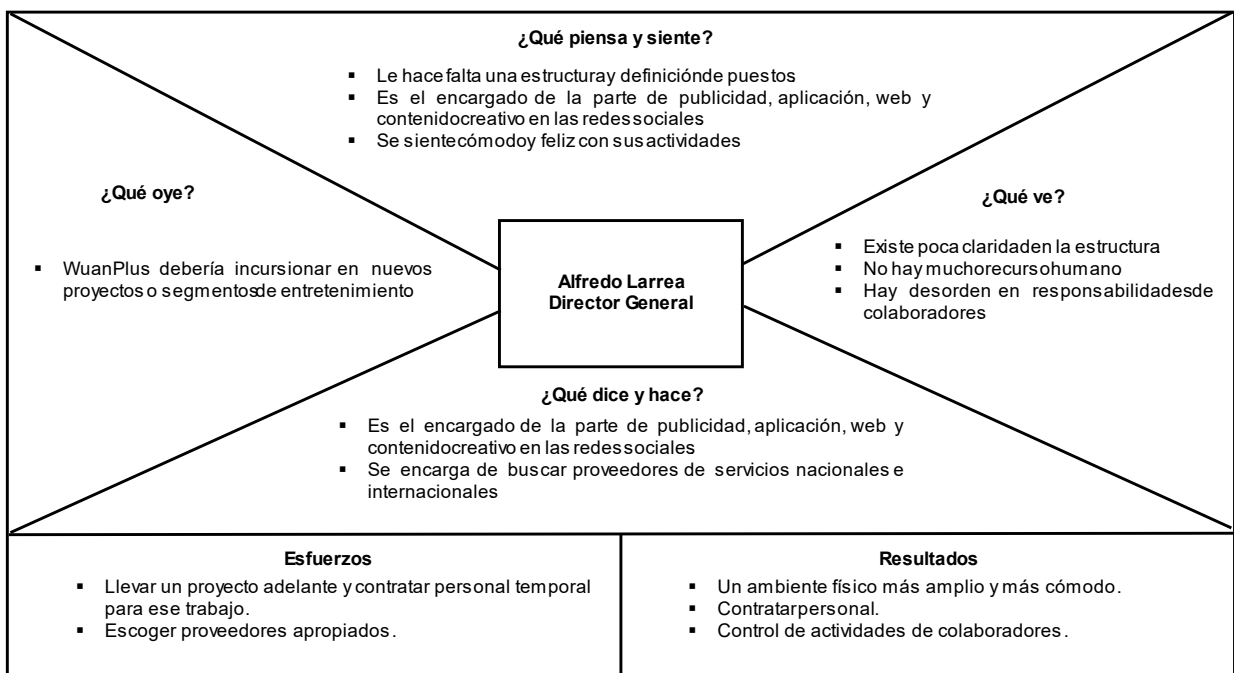
- **Infraestructura**, WuanPlus maneja un estudio equipado para el aislamiento de ruido interno y externo, sin embargo, el espacio físico es reducido tanto para oficinas como para el estudio de grabación.
- **Responsabilidad**, los colaboradores cumplen con sus responsabilidades y se concentran en el desarrollo de estas dentro del horario laboral.
- **Relaciones**, los colaboradores y directiva mantienen comunicación, sin embargo, en ocasiones la comunicación no es fluida en el equipo de WuanPlus.

- **Liderazgo**, la dirección de la empresa puede brindar un ambiente de confianza a sus colaboradores, sin embargo, existe poca acción en escucha y toma de decisiones entre las dos personas que conforman la directiva de WuanPlus.
- **Motivación**, los colaboradores se sienten cómodos en relación con sus actividades diarias que realizan en el trabajo de acuerdo a su rol laboral.

### 3.1.1.4 Mapa de empatía

Los mapas de empatía son lo que nos ayudaron a comprender a los actores internos y externos, además, es un instrumento importante que recaudó información sobre los sentimientos, pensamientos, actividades, esfuerzos y mejoras de los actores.

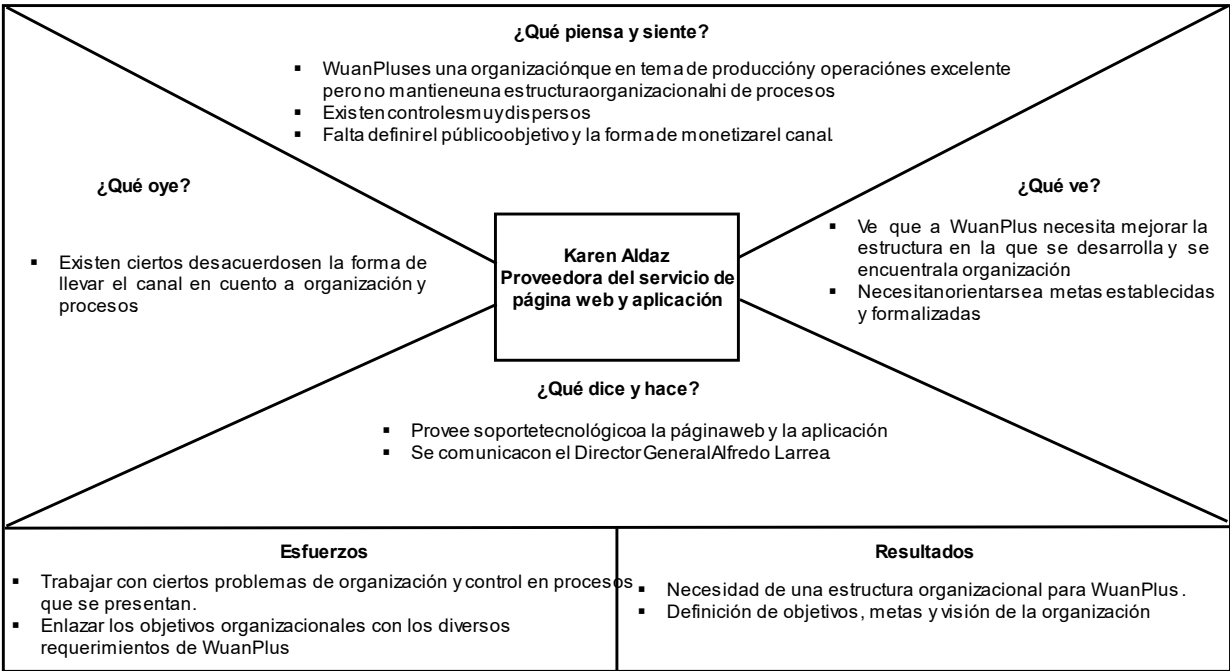
**Ilustración 3.2 Mapa de empatía actor interno de WuanPlus**



*Nota.* La figura muestra el mapa de empatía realizado por el actor interno Alfredo Larrea, director general de WuanPlus.

En los mapas de empatía de los actores internos se recopiló que los colaboradores y directiva se enfocan en la realización óptima de sus labores, sienten comodidad con sus responsabilidades, aunque no tienen una estructura de roles definidas y que desean llevar un mejor control, ampliar el estudio y crecer en proyectos, económicamente y en personal.

**Ilustración 3.3 Mapa de empatía actor externo de WuanPlus**



*Nota.* La figura muestra el mapa de empatía realizado por el actor externo Karen Aldaz, ingeniera encargada del desarrollo de aplicación y sitio web de WuanPlus.

Por otro lado, en los mapas de empatía de los actores externos, las autoras nos centramos en la realización de tres actores claves de este anillo, como la proveedora del servicio de desarrollo tecnológico, el cliente potencial o consumidor y una colaboradora de una entidad financiera. Como resultados se consiguió información que apuntaba a que WuanPlus debe mejorar su comunicación con proveedores para establecer

acuerdos y brindar una claridad sobre su estructura organizacional. El cliente comunicó que le gusta consumir contenido de calidad, pero con una buena relación costo beneficio, mientras que la colaboradora indicó que una empresa puede obtener préstamos con el requisito que tenga una calificación A en la central de riesgos y presente sus estados financieros correctamente.

Se realizaron siete mapas de empatía, divididos en cuatro de actores internos y tres de actores externos. (Apéndice C)

### 3.1.1.5 *Brainstorming*

Con la finalidad de iniciar el periodo de ideación, que es la tercera fase del método *Design Thinking*, realizamos el proceso de *brainstorming* o lluvia de ideas en el cual se generó una gran variedad de ideas dependiendo de los hallazgos mencionados en la fase anterior. Se obtuvieron las siguientes posibles soluciones:

**Tabla 3.3 Brainstorming de WuanPlus**

Clasificación	Solución
Estructura física	Cambiar ubicación física del canal
	Modificar el ambiente físico de la empresa
	Modificar la ubicación de los puestos de trabajo
	Remodelar el espacio físico actual totalmente
	Alquilar un espacio más amplio



	Invertir en material y equipos para adecuar el espacio físico
	Implementar un manual de comunicación interna
	Elaborar solo un organigrama
	Elaborar una propuesta de Diseño Organizacional
Administrativo	Crear políticas internas de la empresa
	Estudiar el clima organizacional
	Manual de evaluación de posibles nuevos proveedores
	Hacer uso de un CRM
	Realizar programas de interés para madres de familia
	Incursionar en TikTok
Relación con el cliente y consumidor	Abarcar diferentes tipos de segmentos
	Buscar clientes
	Realizar videos creativos en redes sociales
	Fidelización de clientes y consumidores

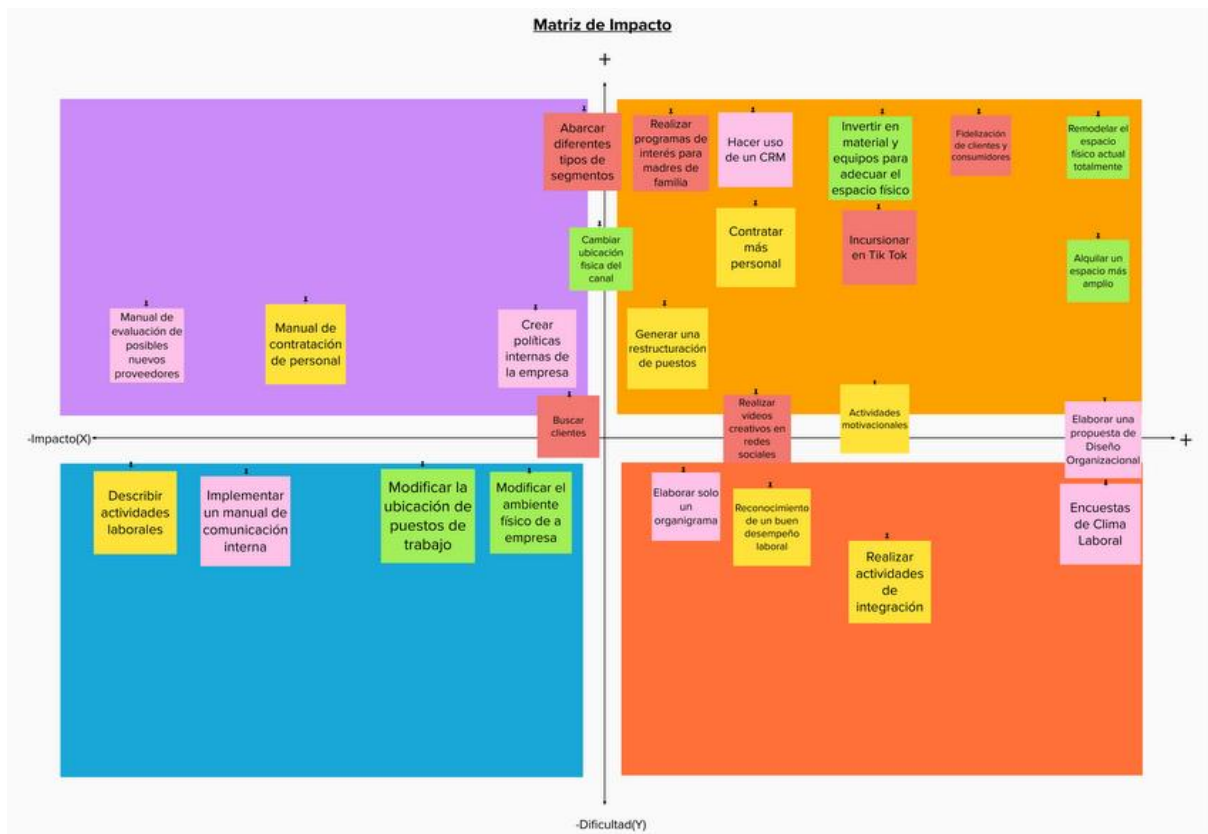
	Generar una reestructuración de puestos
	Describir actividades laborales
	Realizar actividades de integración
Actividades de colaboradores	Contratar más personal
	Actividades motivacionales
	Reconocimiento de un buen desempeño laboral
	Manual de contratación de personal

*Nota.* Describe la lluvia de ideas por categoría. Elaborado por: las autoras.

### **3.1.1.6 Matriz de impacto- dificultad**

Una vez identificadas las posibles soluciones que se podrían brindar a la problemática de la empresa WuanPlus, se procedió a clasificar las respectivas soluciones en la matriz de impacto-dificultad que clasificó las respectivas ideas por nivel de efecto y complejidad, tal como se muestra en la siguiente imagen:

### Ilustración 3.4 Matriz de impacto de WuanPLUS



Nota. La figura muestra la agrupación de las ideas del brainstorming de acuerdo con el impacto y dificultad para la mejora de la situación de WuanPLUS.

Encontrando que las ideas: “Elaborar una propuesta de Diseño Organizacional” y “Estudiar el clima organizacional” presentaban una dificultad media y un nivel de impacto alto para la mejora de la empresa, por lo que se tomaron como horizonte para el futuro de la investigación, es decir, en la investigación concluyente.

#### 3.1.2 Investigación concluyente

En esta etapa de investigación, como se mencionó anteriormente se buscó estudiar el clima organizacional de la empresa a través de diversas dimensiones propuestas por Litwin y Stringer junto a una variable adicional, el liderazgo; para lograrlo se efectuaron 17 afirmaciones a las que se los colaboradores y directiva de WuanPLUS

tuvieron que indicar su nivel de desacuerdo o de acuerdo en cada una de ellas. En el Apéndice D, se muestra la encuesta planteada a los sujetos de estudio.

La encuesta fue planteada a los once trabajadores pertenecientes a WuanPlus y después del respectivo proceso de tabulación de las encuestas se encontraron los hallazgos que se van a mostrar a continuación.

### **3.1.2.1 Resultados de encuesta**

Al momento de realizar el análisis de datos se tuvo que tabular primero la encuesta de la siguiente manera:

**Tabla 3.4 Codificación de respuestas**

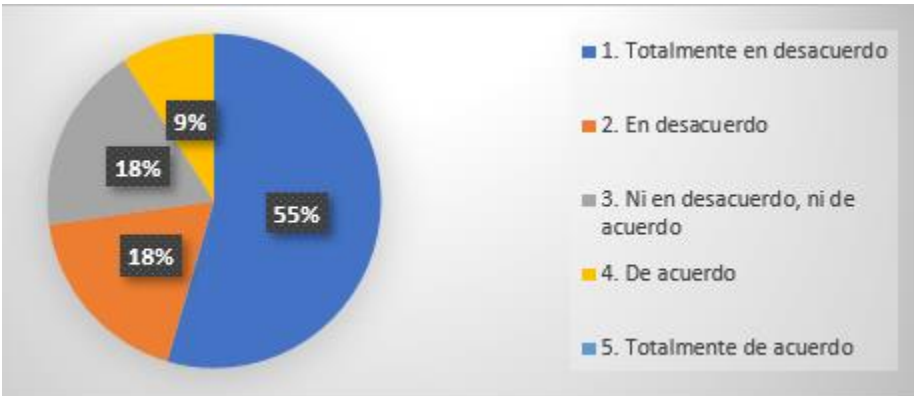
Respuesta	Código de tabulación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

*Nota.* La tabla muestra la asignación de código a las opciones de la escala de Likert para su tabulación.

Una vez definido, los códigos para cada una de las diferentes respuestas, procedimos al análisis de datos encontrando tres hallazgos importantes:

El nivel de formalización de puestos de trabajo, organigrama, así como sus funciones y responsabilidades no se definieron de manera formal y escrita de acuerdo con el cincuenta y cinco por ciento de los colaboradores encuestados.

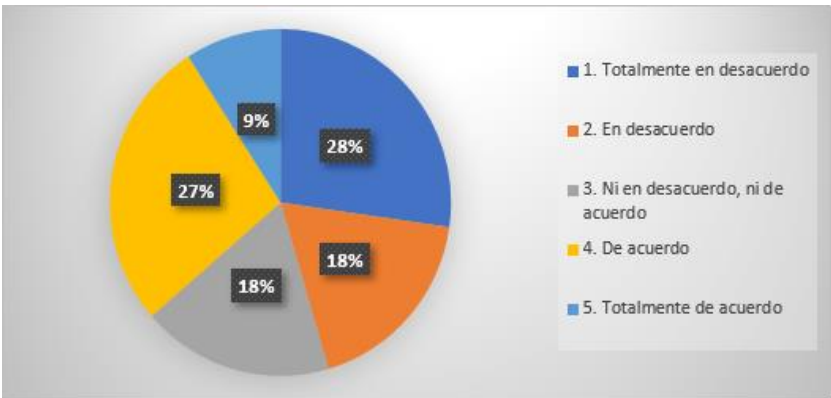
**Ilustración 3.5 Conocimiento acerca de estructura organizacional de empresa WuanPlus**



*Nota.* El gráfico hace referencia al conocimiento que los trabajadores tienen con respecto a la formalización escrita de puestos de trabajo, organigrama, funciones y responsabilidades.

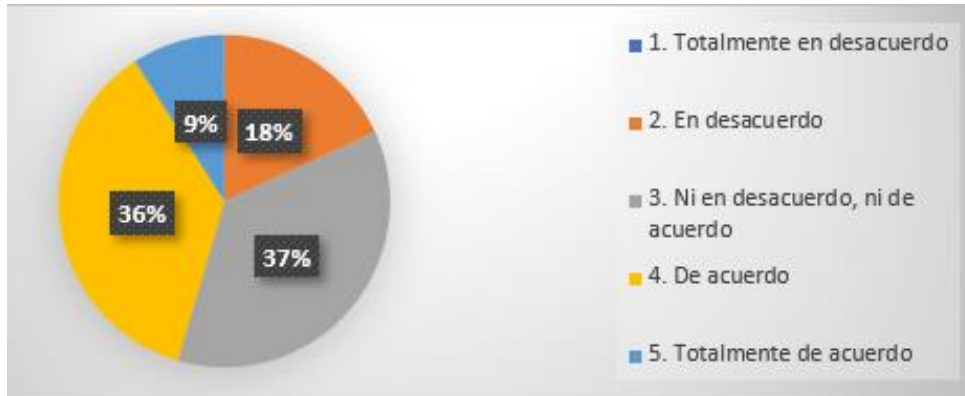
Por otro lado, el cuarenta y seis por ciento de los colaboradores indicaron que no están de acuerdo con que exista una independencia de la toma de decisiones en la empresa mientras que un treinta y siete por ciento no están conscientes de que exista un proceso de evaluación como los demuestran los gráficos a continuación:

**Ilustración 3.6 Independencia de colaboradores de WuanPlus en la toma de decisiones**



*Nota.* Gráfico hace referencia al nivel de independencia en la toma de decisiones de los colaboradores.

### Ilustración 3.7 Concientización de proceso de evaluación de desempeño en WuanPlus



*Nota.* Gráfico hace referencia a concientizar sobre la implementación de un proceso de evaluación de desempeño frecuente dentro de WuanPlus.

Estos tres hallazgos importantes nos permiten establecer puntos de debilidad que deben ser optimizados con el prototipo de alta resolución.

Es importante que junto a las preguntas de selección múltiple se decidió agregar una pregunta abierta con la finalidad de que los colaboradores pudieran indicar observaciones, recomendaciones y opiniones adicionales que quisieran comunicar. Encontrando las siguientes respuestas:

#### **Tabla 3.5 Observaciones de colaboradores de WuanPlus**

<b>Observaciones, recomendaciones, opiniones o información adicional</b>
Me gustaría se cuente con un organigrama y manual de procesos adecuado, así como también descripción de funciones y demás material organizacional
Estamos en proceso, soy independiente en mi área laboral y carrera poco a poco se moldeará todo.

---

modificar los organigramas y mejorar los salarios

---

### **3.1.2.2 Prototipo de alta resolución**

Se tuvo como base la propuesta de un diseño organizacional para la empresa WuanPlus. Tal como se detalla a continuación:

Propuesta de diseño organizacional de WuanPlus

Esta propuesta de estructura organizacional se compone por la descripción de responsabilidades de los colaboradores, el organigrama de la empresa, procesos y política de convivencia, modelo de guía de cumplimiento de objetivos por cada colaborador. La propuesta de diseño organizacional de WuanPlus se encuentra detallada en el Apéndice E.

### **3.1.2.3 Validación del prototipo**

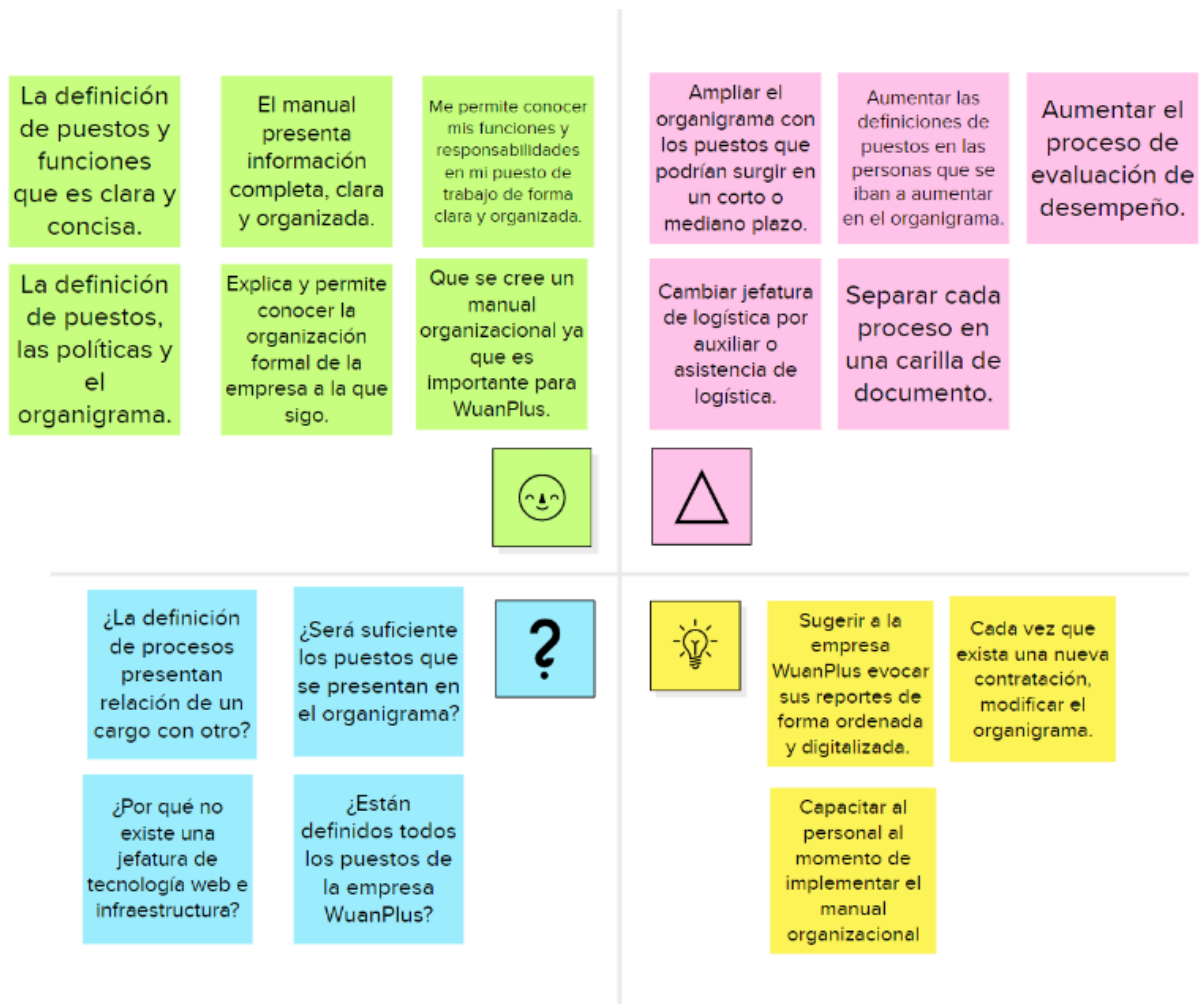
La validación del prototipo se realizó con seis personas: tres colaboradores (actores internos), dos especialistas en la materia y un actor externo. Se detalla a continuación:

- Gioconda Serrano Juez – presidenta de WuanPlus.
- Alfredo Larrea – director general de WuanPlus.
- Rosario Cueva- recepcionista y asistencia de presidencia de WuanPlus.
- Consumidor de contenido televisivo- Actor externo.
- MBA. Ivonne Martin- Especialista en estructura y diseño organizacional.
- Msc. Claudia Márquez - Especialista en recursos humanos y comportamiento organizacional

#### **3.1.2.3.1 Matriz Feedback**

A partir de los resultados obtenidos en el proceso de la validación se procedió a elaborar la matriz feedback del prototipo de este proyecto integrador.

### Ilustración 3.8 Matriz feedback de prototipo de WuanPlus



*Nota.* La figura muestra con los comentarios sobre lo que les gustó, críticas constructivas, interrogantes y nuevas ideas del prototipo de diseño organizacional de WuanPlus.



# **CAPÍTULO 4**

## **4. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

A lo largo de la presente investigación se ha incurrido en distintos procesos que han permitido tener un panorama más claro con respecto a la problemática y la forma en la que se debe proceder para poder brindar el recurso de un manual organizacional a la empresa WuanPlus junto al apunte de mejora del clima laboral de esta empresa, dentro de las principales conclusiones se tiene:

- Según el giro de negocio de WuanPlus busca crecer dentro de la industria del entretenimiento, por lo que, siendo una empresa pequeña, en proceso de crecimiento y se ha formado inicialmente como una compañía familiar deben incorporar un área de recursos humanos dentro de sus departamentos ya que esto ayudaría a la motivación y participación de sus colaboradores y la organización con temas relacionados al recurso humano.
- El clima organizacional de la empresa y el diseño organizacional que mantiene está ligado fuertemente al desempeño de los colaboradores. Durante la investigación exploratoria se pudo confirmar que WuanPlus estaba siendo afectado por estos aspectos ya que dentro de las entrevistas se obtuvo que la falta de una organización formal de la empresa entorpecía y complicaba el desarrollo de las actividades.
- Dentro de la investigación de clima organizacional se pudo concluir que WuanPlus debía incrementar el nivel de formalización que presentaba la compañía ya que sus colaboradores no estaban conscientes de forma explícita de su nivel de toma

de decisiones ni de un documento que explicara procedimientos necesarios para llevar sus funciones a cabo.

- Por otro lado, se debía incluir dentro de diseño organizacional un manual de evaluación ya que los colaboradores no tenían presente de forma precisa una evaluación de desempeño por parte de sus superiores en la organización, lo que a su vez, mejoraría el clima laboral de WuanPlus.
- Después de la elaboración y respectiva validación de prototipo se pudo constatar que los actores internos y externos de la organización coincidían que el diseño organizacional atendía sus expectativas y la problemática presentando una solución ideal para los inconvenientes organizacionales que presentaba WuanPlus.
- El diseño organizacional propuesto por las autoras para la empresa WuanPlus es de importancia para que la estructura organizacional y clima laboral del cliente mejore, se potencie y con el transcurso de los años se perfeccione. Siendo la primera versión de manual de diseño organizacional de WuanPlus se resalta que es una herramienta importante y su implementación es parte de la responsabilidad de la directiva de la empresa.

## **4.2 Recomendaciones**

Dentro del presente proyecto integrador se puede elaborar las siguientes recomendaciones para futuras acciones:

- Se recomienda que la directiva de WuanPlus contrate a una persona especialista en Recursos Humanos cuando la capacidad de trabajadores sea de 20 personas.

- Mantener en constante adaptación y desarrollo el diseño organizacional elaborado ya que es un documento que debe ir creciendo conforme vaya creciendo la organización.
- En el futuro se recomienda hacer evaluaciones periódicas que permitan adaptar y conocer los puntos de mejora del diseño organizacional elaborado y así implementarlo, se recomienda que sea de forma semestral para al finalizar el año comercial la empresa pueda evaluar sus mejoras, oportunidades, debilidades, fortalezas y situaciones críticas.
- Para futuras investigaciones, se sugiere el estudio del manejo directivo de WuanPlus que permitan encontrar puntos de mejoras dentro de la organización, así como un análisis de optimización de procedimientos más profunda que permita a la empresa perfeccionar su manejo de recursos dentro de WuanPlus.
- Se sugiere que los procesos que tengan respaldo físico como pago de sueldos, pago de servicios, reportes, actas, entre otros; se transfieran a una carpeta digital subida a una nube. En caso de que el documento sea obligatoriamente físico, se escanee y luego se suba respectivamente a una carpeta digital.
- El diseño organizacional propuesto por las autoras para la empresa WuanPlus es de importancia para que la estructura organizacional y clima laboral del cliente mejore, se potencie y con el transcurso de los años se perfeccione. Siendo la primera versión de manual de diseño organizacional de WuanPlus se resalta que es una herramienta importante y su implementación es parte de la responsabilidad de la directiva de las empresas.

# REFERENCIAS

- Alegría Fuentes, J. A. (2022). *Diseño organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral de comercial Angelito*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5015>
- Andrade Mendoza, K. (2022). *La industria cultural audiovisual en las plataformas de streaming: Una muestra de las series de ciencia ficción en Netflix, Amazon Prime Video y Disney+*. Obtenido de Revista de Comunicación y Cultura: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/uru>
- Bú Alba, B. (2021). *Diseño organizacional: La búsqueda del éxito*. Obtenido de Revista científica Sociedad & Tecnología: <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Camino Mogro, S., & Bermudez Barrezueta, N. (2018). *Las Empresas Familiares en el Ecuador: Definición y aplicación metológica*. Obtenido de Portal América: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/392/3921922012/index.html>
- Cárdenas Rodríguez, A. M. (2022). *Diseño organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en la UGEL Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2022*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95955>
- Catpo Alvarado, L. (2020). *La gestión familiar y el desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Ejecutor Nor Oriente, año 2019*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo: <repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/43435>
- Cornejo Aparicio, V., & Flores Silva, S. (2020). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, págs. 733-750. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/8a2868ccf43245be0094007e01479d5a/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl>

- Izquierdo Morán, A., Baque Villanueva, L., & Álvarez Gómez, L. (01 de 12 de 2021). *Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Agencia Vélez Carriel Quevedo*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2483>
- Luque González, A., & Herrero García, N. (2019). *Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador*. Obtenido de Mi SciELO: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500176](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500176)
- Mendoza Quiñonez, M. G. (6 de jun de 2022). *Análisis de las dimensiones del clima organizacional en el personal de la clínica "Santiago" de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19005>
- Rivera Porras, D. A., & Rincón Vera, J. E. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Zavaleta Cruz, R. Y. (14 de 12 de 2020). *Implementación de un modelo de diseño organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la Joyería Mia y Cielo, 2018*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/27048>

## 5. APÉNDICES

## 5.1 Apéndice A

### *Ficha de validación de encuestas*

### **Introducción a la Investigación**

**Título del proyecto:** Buscando el alto desempeño de la empresa WuanPlus

**Objetivo de la investigación:** Analizar el clima organizacional actual de la empresa para la optimización de la estructura organizacional y desempeño laboral de WuanPlus.

**Descripción del Problema de la Investigación:** La empresa WuanPlus ha presentado inconvenientes en su estructura interna, procesos y comunicación ya que no cuenta con un diseño organizacional que le permita definir puestos, rangos jerárquicos ni responsabilidades de cada función. Es importante recalcar que estas afectaciones han destacado aún más gracias al recorte de personal que se dio a partir de la pandemia en el año 2020 influyendo así en la productividad y eficiencia de la organización.

Además, es importante analizar y obtener información sobre el clima laboral del canal digital y televisivo ya que de esta manera podemos obtener un panorama objetivo del clima laboral y así proponer de manera óptima un diseño organizacional para WuanPlus.

**Metodología de la investigación:** Para la elaboración de este instrumento de investigación, utilizaremos las dimensiones del clima organizacional planteados por Litwin y Stringer: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflictos e Identidad.

### **Formulario de validación de instrumento de investigación por expertos.**

#### **Valoración general del cuestionario**

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente (ver encuesta)	x	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		x
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado		x



(en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		
--	--	--


<b>Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:</b>	
N.º de la(s) pregunta(s)	30
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	Pueden aburrirse y simplemente llenar cualquier casillero sin analizar la pregunta
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Incluí notas en la encuesta

	<b>Evaluación general del cuestionario</b>			
	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
Validez de contenido del cuestionario	x			

<b>Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:</b>	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Hice algunas sugerencias en el documento

### **Identificación del experto**

<b>Nombre y apellidos</b>	María Claudia Márquez
---------------------------	-----------------------

<b>Filiación</b> (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Docente en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de ESPOL Coordinadora de la Maestría en Gestión del Talento Humano de ESPOL
e-mail	mcmarquez@espol.edu.ec
<b>Teléfono o celular</b>	0967700909
<b>Fecha de la validación</b> (día, mes y año):	21-11-2022
<b>Firma</b>	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

**Referencia:** Universidad Adventista de Chile. (2018). *Guía para validar instrumentos de investigación*. Chillan, Chile: Universidad Adventista de Chile.

## 5.2 Apéndice B

### Guía de observación

Escuela Superior Politécnica del Litoral  
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas  
 Administración de Empresas

#### Guion de Observación

##### Datos generales

Día: 24 de Noviembre del 2022

Lugar: Instalaciones de WuanPlus

Hora de inicio: 10:44 am

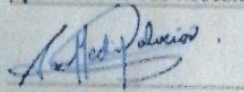
Hora de finalización: 12:44 am

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño realizado por los empleados de la empresa WuanPlus, durante su jornada laboral.

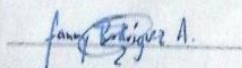
Criterios a observar	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Infraestructura</b>				
El espacio físico es adecuado para las actividades laborales.			✓	
Existen problemas a causa de ruidos externos.	✓			
Existen problemas a causa de ruidos internos.	✓			
El estudio cuenta con los equipos y materiales necesarios para las actividades a realizar.				✓
La empresa es de fácil accesibilidad.				✓
<b>Responsabilidad</b>				
Los colaboradores cumplen con sus responsabilidades laborales.				✓
Los colaboradores visten apropiadamente de acuerdo a su lugar de trabajo.				✓
Los colaboradores cumplen con el horario laboral.				✓
Los colaboradores poseen la habilidad para la resolución de problemas.				✓
Los colaboradores pueden desarrollar todas sus actividades planificadas en el horario laboral.			✓	
<b>Relaciones</b>				
Los colaboradores mantienen comunicación con la dirección de la empresa.				✓



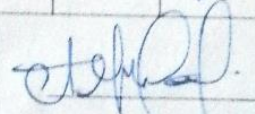
Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo			✓	
Existe comunicación fluida y frecuente entre los colaboradores	✓			
Los colaboradores se tratan con respeto.				✓
<b>Liderazgo</b>				
La dirección de la empresa brinda un ambiente de confianza a sus colaboradores				✓
La dirección de la empresa brinda apoyo a sus colaboradores en situaciones leves y complejas				✓
La dirección de la empresa valora y reconoce el alto desempeño de sus colaboradores			✓	
La dirección de la empresa escucha y toma decisiones en conjunto con sus colaboradores	✓			
<b>Motivación</b>				
Los colaboradores se sienten cómodos con sus actividades laborales.			✓	
Los colaboradores se sienten motivados.				✓
Los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente laboral.			✓	
Los colaboradores están comprometidos con sus responsabilidades laborales en la empresa.				✓
Los colaboradores tienen un tiempo justo para cubrir sus necesidades.				✓



A. Gabriela Medina P.  
Autor de tesis



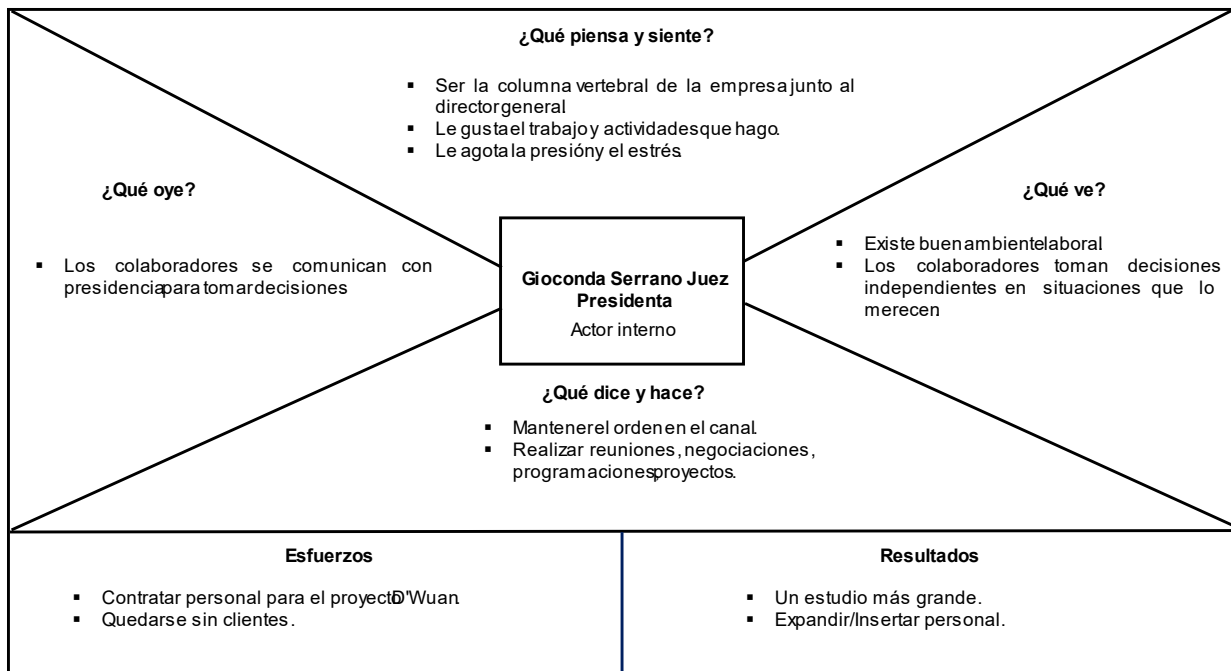
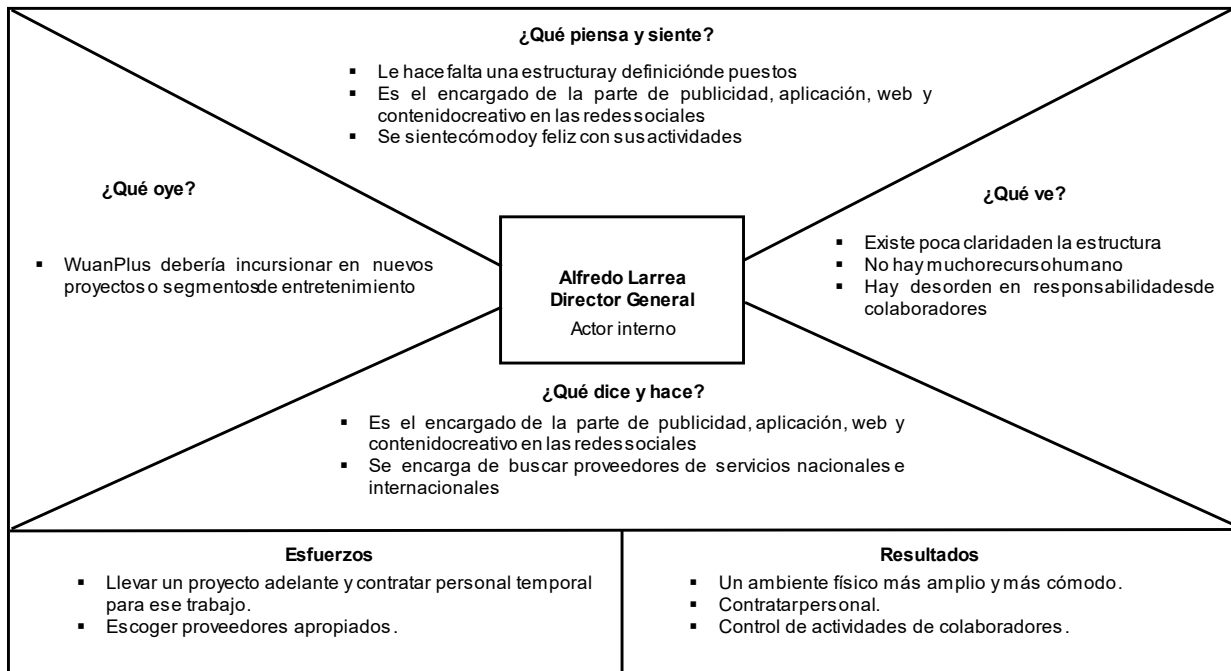
F. Vanessa Rodriguez A.  
Autor de tesis

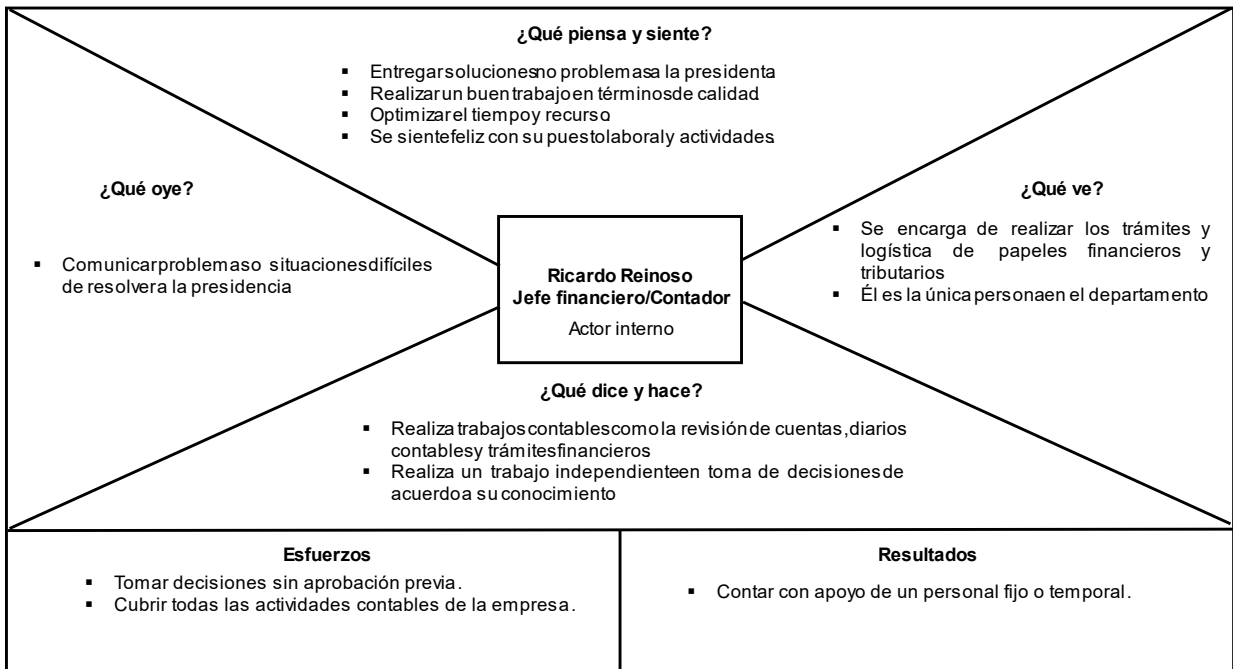
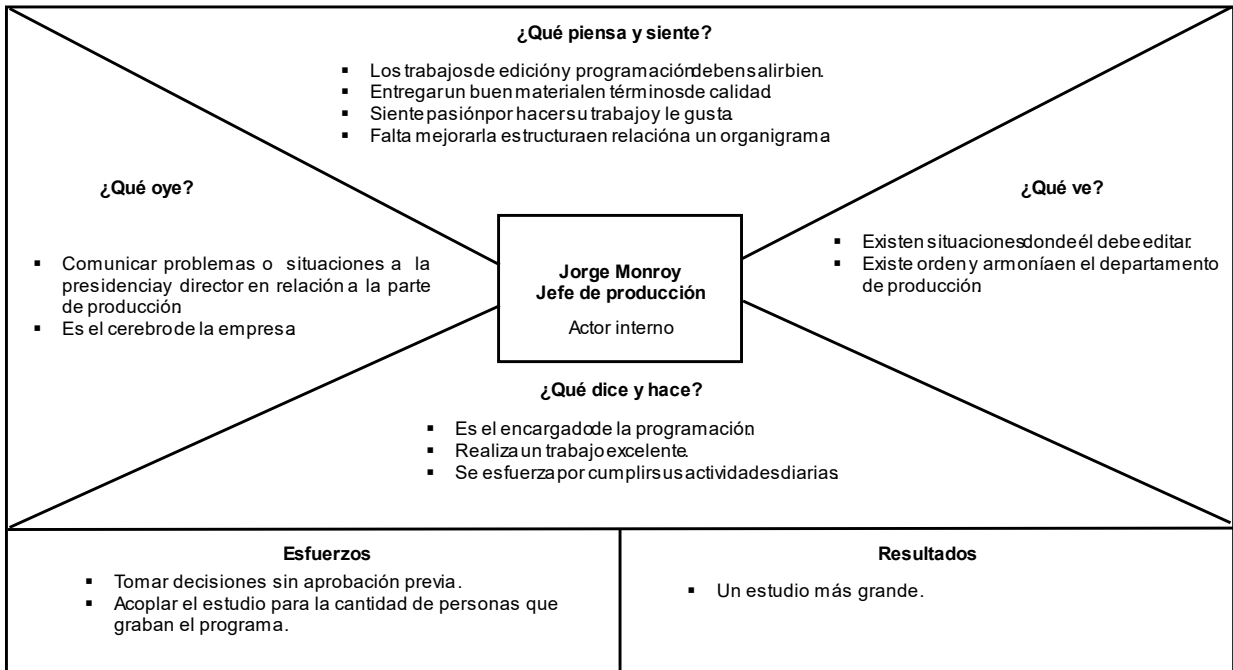


Alfredo Larrea  
Director General  
de WuanPlus

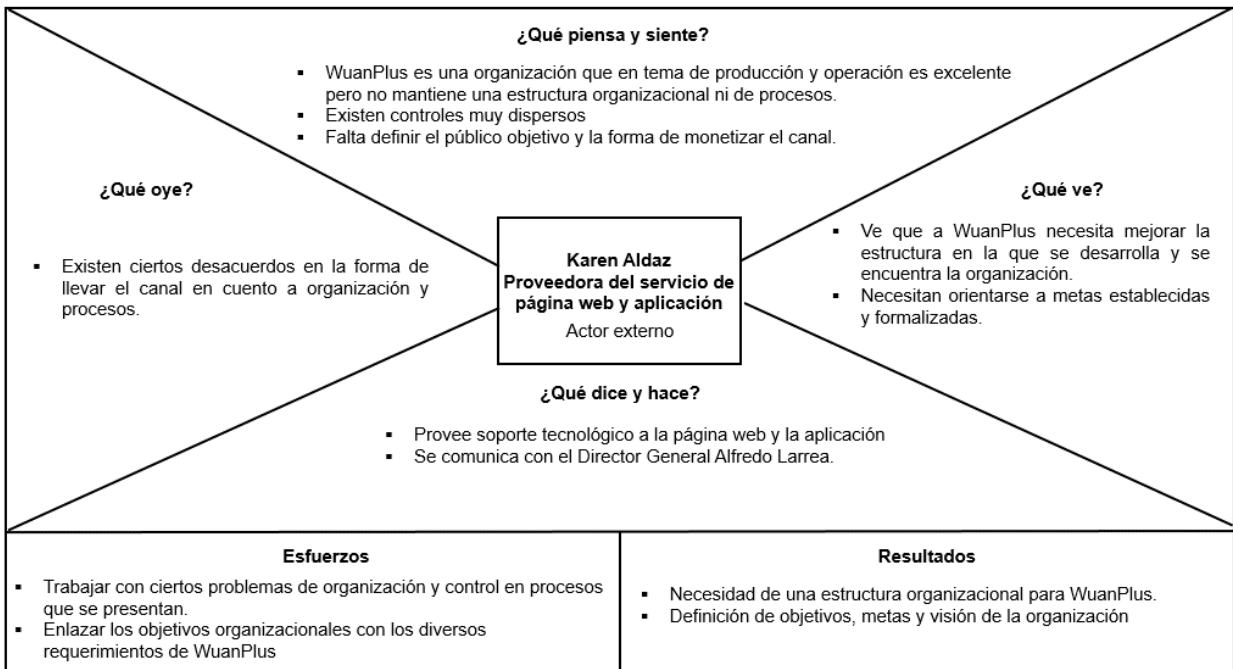
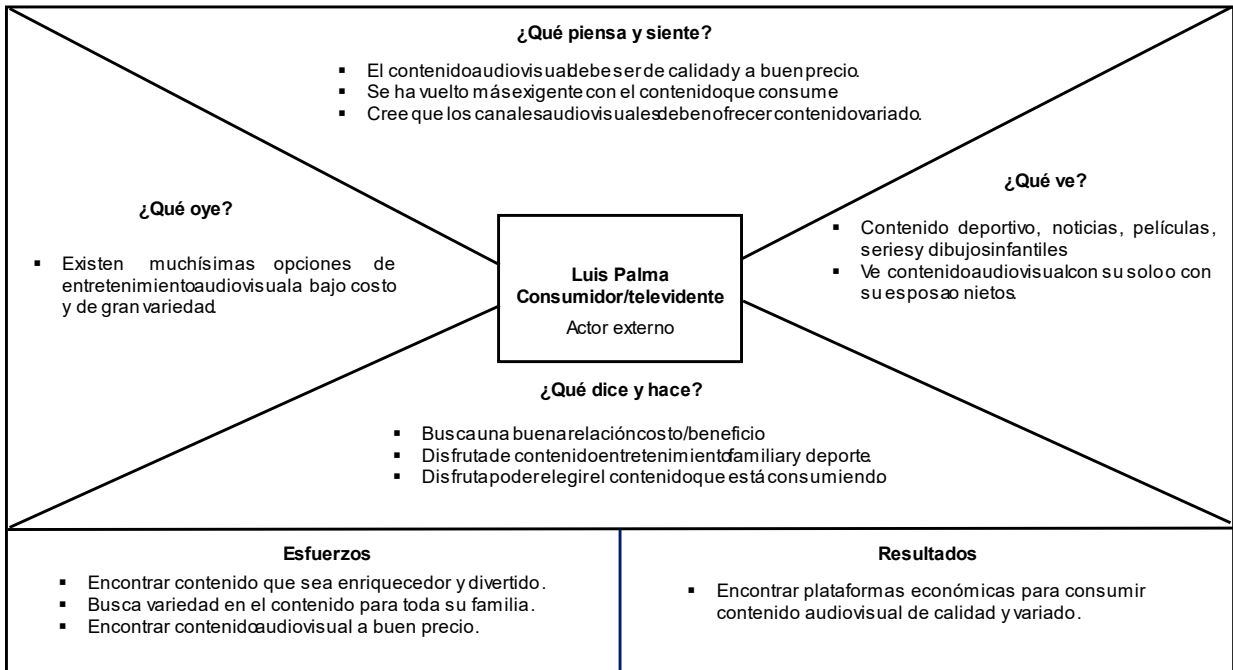
### 5.3 Apéndice C

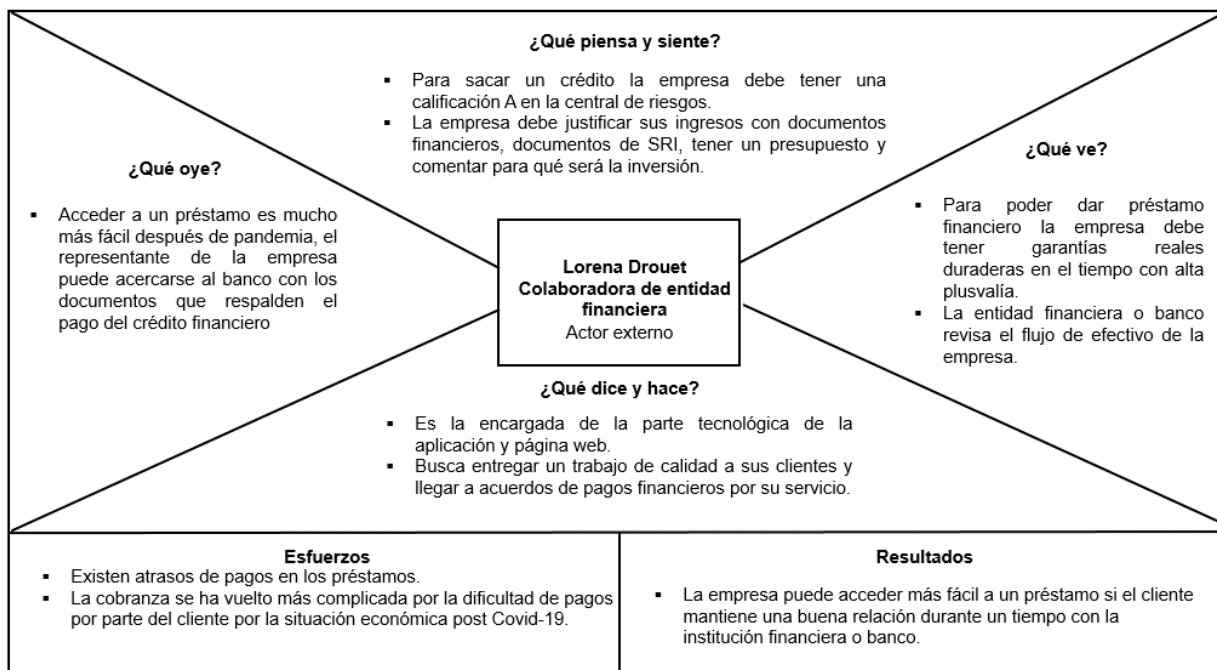
#### Mapas de empatía: Actores internos de empresa WuanPlus





*Mapas de empatía: Actores externos de empresa WuanPlus*







## 5.4 Apéndice D

### *Modelo de encuesta a directiva y colaboradores de WuanPlus*

#### Encuesta Diseño Organizacional

El objetivo de esta encuesta es obtener información para el diseño organizacional de la empresa WuanPlus y la definición de sus puestos laborales. Considere que este estudio es confidencial. **La información será recabada de forma anónima, con fines académicos y estadísticos.**

A continuación, se presenta una lista 17 afirmaciones con 5 parámetros que ayudarán a medir el clima laboral de la empresa Wu anPlus de la ciudad de Guayaquil. La encuesta tiene una duración entre 10-15 minutos. Agradecemos mucho su tiempo y atención al llenar esta encuesta.

Instrucción:

Marque con una sola X en el recuadro que mejor lo represente en cada una de las 16 afirmaciones.

Dimensiones Litwin y Stringer	Afirmaciones	1. totalmente en desacuerdo	2. en desacuerdo	3. ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. de acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
Estructura	1. En WuanPlus, conozco la existencia de algún documento formal en donde se describa un organigrama con un manual de puestos que incluya responsabilidades, jerarquías, niveles de subordinación, procesos y mis funciones laborales.					
	2. En WuanPlus, se encuentran formalmente por escrito definidas las políticas dentro de la empresa.					

Responsabilidad	3. Entiendo y conozco cuales son mis responsabilidades, mi nivel de toma de decisiones y a quien reporto.					
	4. En WuanPlus, puedo tomar decisiones de acuerdo a mi criterio sin informar previamente a mi supervisor en una situación complicada.					
	5. Me siento motivado de forma autónoma a realizar un trabajo bien hecho y cumplir con mis responsabilidades.					
Recompensas	6. En WuanPlus, considero que mi remuneración salarial está acorde a todos mis esfuerzos y actividades laborales.					
Riesgos	7. Considero que en mi ambiente laboral dentro de WuanPlus me permiten, apoyan y alientan a tomar desafíos dentro de mis funciones laborales para lograr mis objetivos propuestos.					
Relaciones	8. Considero que el ambiente laboral de WuanPlus es propicio para crear buenas relaciones y refleja armonía.					
	9. Considero que dentro del ambiente de trabajo de WuanPlus existe una comunicación efectiva entre mis compañeros y jefes directos.					

Cooperación	10. En WuanPlus, mis compañeros y supervisores se encuentran prestos para ayudarme y apoyarme siempre que lo necesite.					
Estándares de desempeño	11. Tengo claro los objetivos propios que debo alcanzar de acuerdo a mi puesto laboral.					
	12. En WuanPlus, evalúan frecuentemente mi desempeño laboral a través del alcance de objetivos medibles de acuerdo a mi rendimiento laboral.					
Conflictos	13. En WuanPlus, siento que puedo dar mi aporte acerca de cualquier inconveniente que se presente dentro de la organización y que mi opinión será escuchada.					
Identidad	14. Siento que el crecimiento de WuanPlus es un aspecto que está relacionado a mi desempeño y me siento orgulloso con los logros alcanzados por la organización.					
	15. Cuando me preguntan por mi lugar de trabajo, me siento orgulloso de decir que formo parte de WuanPlus.					
	16. Recomendaría a alguien más trabajar para WuanPlus considerando el ambiente laboral.					

Liderazgo	17. Siento que mi jefe me motiva a alcanzar mis metas, me respalda en mis actividades diarias y estimula mi crecimiento profesional.					
-----------	--	--	--	--	--	--

Indique algún comentario o información adicional sobre el ambiente o estructura organizacional que le gustaría agregar:

---

---

---

---

---

## 5.5 Apéndice E

Entrega del prototipo a cliente, WuanPlus.

Autoguardado Propuesta de Diseño Organizacional Carga pendiente Buscar

Angie medina AM

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correcciones Tiempo restante de la reunión: 08:52 Dejar de compartir Comentarios Edición Compartir

Normal Sin espaciado Título 1 Título 2

Desahacer Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

**Manual de diseño organizacional de WuanPlus**

**1. Misión**  
Informar, formar y entretener a la sociedad a través de la creación, producción y transmisión de contenidos de alto valor y calidad, haciendo uso de tecnología actualizada e innovación.

**2. Visión**  
Ser un canal digital y televisivo referente que conecta culturas y territorios a través de la producción de contenidos de valor, innovación y tecnología actual, respondiendo a las expectativas de la población en Ecuador y América Latina.

**3. Valores**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Creatividad
- Innovación
- Ética

**4. Estructura organizacional**

```
graph TD
    Presidencia[Presidencia de WuanPlus] --> Asistente[Asistente de Presidencia]
    Presidencia --> JefeFinanciero[Jefe financiero]
    Presidencia --> JefeCreativo[Jefe Creativo y de Mercadeo]
    Presidencia --> JefeTecnologia[Jefe de tecnología web]
    JefeFinanciero --> Productor1[Productor 1 Market Place]
    JefeFinanciero --> Productor2[Productor 2 Market Place]
    JefeCreativo --> Coordinador[Coordinador de Producción]
    JefeTecnologia --> Operador[Operador audiovisual]
    Coordinador --> Editor1[Editor 1]
    Coordinador --> Editor2[Editor 2]
```

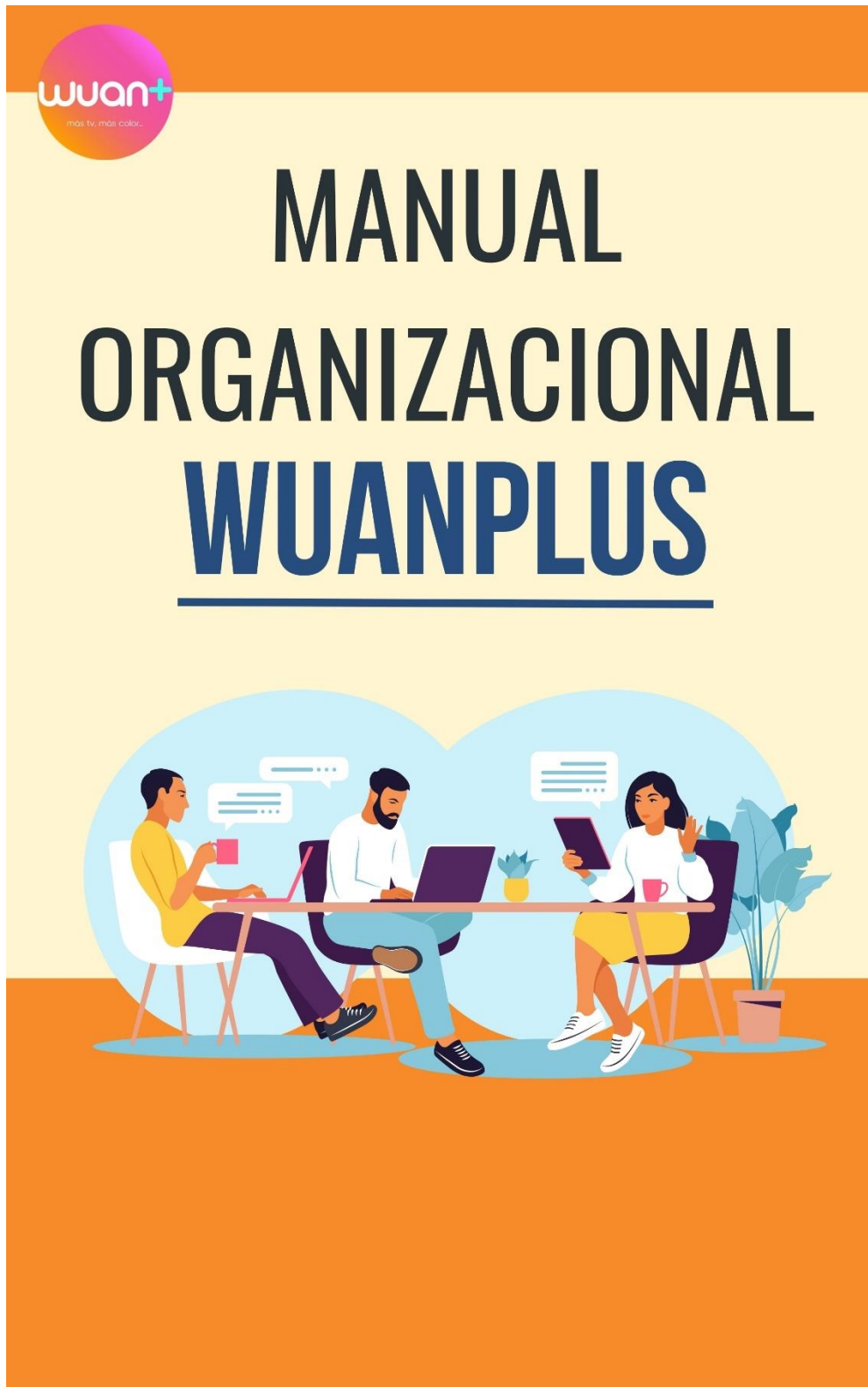
Rol laboral	Tipo de rol laboral
Presidencia	Administrativo
Jefe financiero	Administrativo y operativo
Jefe creativo y de mercadeo	Administrativo y operativo
Jefe de tecnología web	Administrativo y operativo
Jefe de infraestructura tecnológica	Administrativo y operativo
Jefe de consultoría de negocio e innovación	Administrativo y operativo
Jefe de recursos humanos	Administrativo y operativo
Productor Market Place	Operativo
Asistente de presidencia	Operativo
Asistente de logística y transporte	Operativo
Coordinador de Producción	Operativo
Operador Audiovisual	Operativo
Editor	Operativo

Página 1 de 28 4677 palabras Español (Ecuador) Accesibilidad: es necesario investigar Concentración 60%

27°C Mayorm. nublado Búsqueda Live ESP LAA 11:28 6/2/2023

## 5.6 Apéndice F

*Prototipo de alta resolución Manual Organizacional de WuanPlus*



## **Manual de diseño organizacional de WuanPlus**

### **1. Misión**

Informar, formar y entretener a la sociedad a través de la creación, producción y transmisión de contenidos de alto valor y calidad, haciendo uso de tecnología actualizada e innovación.

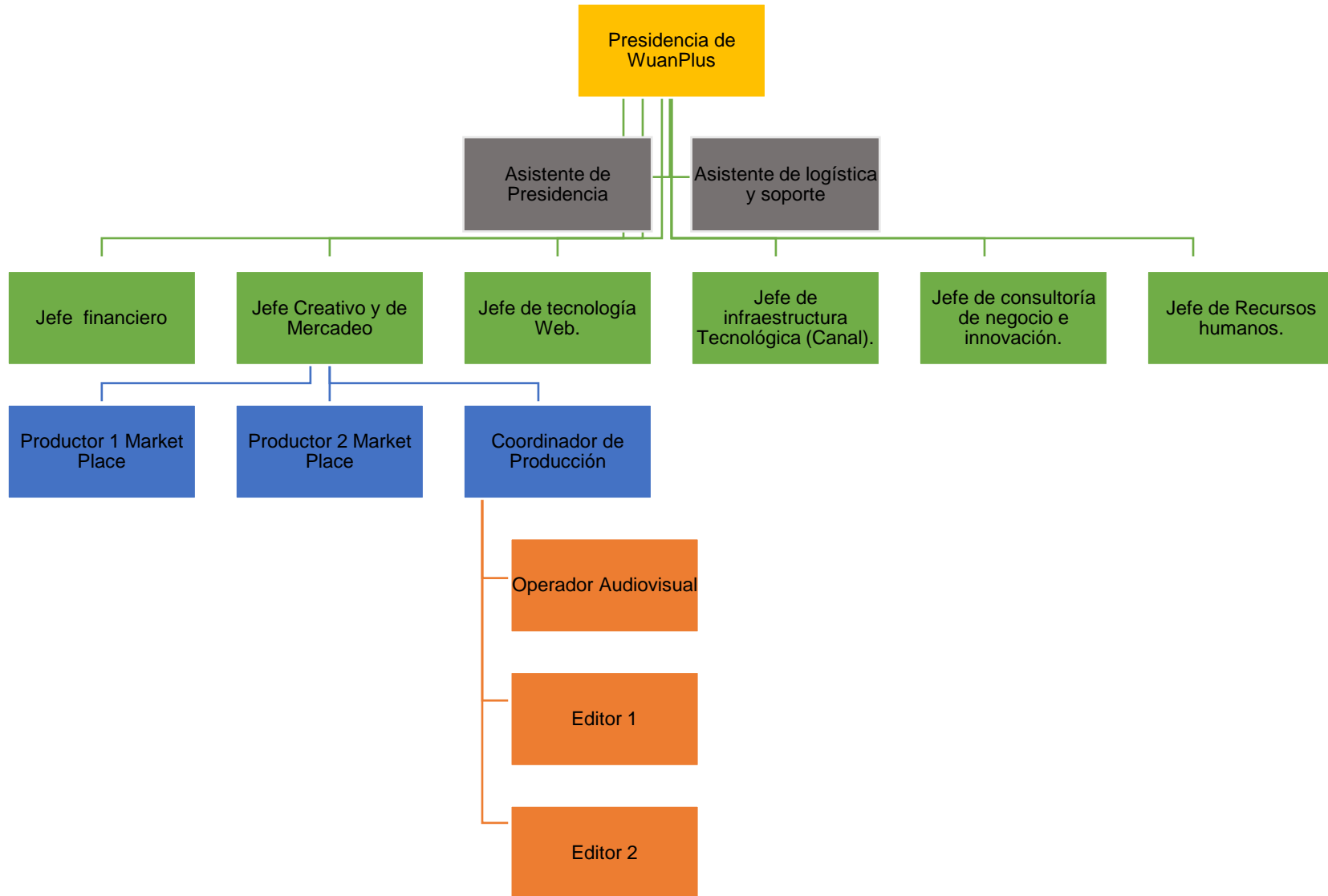
### **2. Visión**

Ser un canal digital y televisivo referente que conecta culturas y territorios a través de la producción de contenidos de valor, innovación y tecnología actual, respondiendo a las expectativas de la población en Ecuador y América Latina.

### **3. Valores**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Creatividad
- Innovación
- Ética

#### 4. Estructura organizacional





<b>Rol laboral</b>	<b>Tipo de rol laboral</b>
Presidencia	Administrativo
Jefe financiero	Administrativo y operativo
Jefe creativo y de mercadeo	Administrativo y operativo
Jefe de tecnología web	Administrativo y operativo
Jefe de infraestructura tecnológica	Administrativo y operativo
Jefe de consultoría de negocio e innovación	Administrativo y operativo
Jefe de recursos humanos	Administrativo y operativo
Productor Marquet Place	Operativo
Asistente de presidencia	Operativo
Asistente de logística y transporte	Operativo
Coordinador de Producción	Operativo
Operador Audiovisual	Operativo
Editor	Operativo

## 5. Manual de funciones y procedimientos

### 5.1 Definición de funciones

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha: Versión: 1.0 Página 1 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Presidencia de WuanPlus</b>		
Descripción: El presidente de WuanPlus será el encargado de administrar, organizar, dirigir y controlar la empresa y todos sus tipos de recursos con la finalidad de que se logre el cumplimiento de los objetivos estipulados en la organización, así como de garantizar su correcta ejecución en el proceso para lograrlo.		
Tipo de cargo: Administrativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar todos los tipos de recursos pertenecientes a WuanPlus</li><li>• Organizar, Dirigir y controlar el cumplimiento de metas y objetivos dentro de los tiempos estipulados.</li><li>• Llevar a cabo reuniones con personal administrativo de la compañía de forma semanal.</li><li>• Supervisar la gestión de cada área de empresa.</li><li>• Dirigir las acciones de la compañía al cumplimiento de la misión y visión dentro de los tiempos previstos.</li><li>• Evaluar el desempeño laboral de los cargos administrativos superiores de la empresa.</li><li>• Contrato y despidos de cargos administrativos superiores dentro de WuanPlus.</li><li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li></ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: ecuatoriana
Nivel académico: Título de cuarto nivel en carreras administrativas		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel, PowerPoint)</li><li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li><li>• Administración de por lo menos 50 recursos humanos a lo largo de su trayectoria profesional.</li><li>• Conocimiento experto en desarrollo de planes estratégicos para pequeñas y medianas empresas.</li><li>• Experiencia en liderazgo y trabajo en equipo.</li><li>• Experiencia exitosa en administración empresarial.</li></ul>		

Experiencia laboral: Si (10 años min en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos humanos.</li><li>• Recursos materiales.</li><li>• Recursos monetarios</li></ul>
Reporta a:	Accionistas de WuanPlus
Supervisa a:	Todo personal administrativo y operativo de WuanPlus.
Información adicional importante:	

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 2 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe del departamento financiero.</b>		
Descripción: El profesional que ocupe este puesto deberá gestionar servicios contables y financieros para WuanPlus desarrollando todas las funciones necesarias y cumpliendo todas las responsabilidades para desempeñarse de forma adecuada en el puesto.		
Tipo de cargo: Administrativo.		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los recursos monetarios pertenecientes a WuanPlus.</li> <li>• Realizar todas las actividades operativas financieras y contables que deba cumplir la empresa.</li> <li>• Gestionar tramites contables y financieros correspondientes a WuanPlus.</li> <li>• Reportar decisiones, avances y procedimientos realizados a directiva de WuanPlus.</li> <li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de cuarto o tercer nivel en carreras administrativas		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Manejo de plataformas tributarias.</li> <li>• Conocimiento experto en desarrollo de planes de administración financieras para pequeñas y medianas empresas.</li> <li>• Experiencia exitosa en administración financiera en cargos similares</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (min 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos monetarios</li> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recurso tecnológico</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	Futuro personal financiero-contable en caso de requerirlo.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 3 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe de Tecnología Web.</b>		
Descripción: El profesional que ocupe este puesto tiene la responsabilidad de realizar todas actividades y procedimientos tanto administrativos como operativos para que la parte web de la empresa se desempeñe de forma correcta.		
Tipo de cargo: Administrativo y operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los recursos físicos y tecnológicos pertenecientes a WuanPlus.</li> <li>• Realizar todas las actividades operativas que permitan un desempeño correcto de la Web perteneciente a WuanPlus.</li> <li>• Gestionar tramites respectivos para el correcto desempeño de funciones</li> <li>• Reportar decisiones, avances y procedimientos realizados en las actividades dentro de la gestión.</li> <li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de tercer nivel en carreras de programación, diseño web, sistemas, etc.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Manejo de plataformas de desarrollo y soporte web.</li> <li>• Experiencia exitosa en administración de tecnología web en cargos similares</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (min 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo por el momento.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 4 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe de Infraestructura tecnológica.</b>		
Descripción: El profesional que ocupe este puesto tiene la responsabilidad de realizar todas actividades y procedimientos tanto administrativos como operativos para que la tecnología y señal se transmita correctamente para la parte web, <i>streaming</i> y canales de cable.		
Tipo de cargo: Administrativo y operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los recursos físicos y tecnológicos pertenecientes a WuanPlus.</li> <li>• Realizar todas las actividades operativas que permitan un desempeño correcto de la infraestructura tecnológica perteneciente a WuanPlus.</li> <li>• Gestionar tramites respectivos para el correcto desempeño de funciones.</li> <li>• Reportar decisiones, avances y procedimientos realizados en las actividades dentro de la gestión.</li> <li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de tercer nivel en carreras de programación, diseño web, sistemas, etc.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Manejo de plataformas de desarrollo y soporte tecnológico.</li> <li>• Experiencia exitosa en administración tecnológica en cargos similares.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (min 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo por el momento.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha: Versión: 1.0 Página 5 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe de negocio e innovación.</b>		
Descripción: El profesional que ocupe este puesto tiene la responsabilidad de realizar todas actividades y procedimientos tanto administrativos como operativos para que el negocio esté encaminado en el mundo de la tecnología e innovación así como en procesos actualizados con respecto al mundo televisivo, digital y televisivo.		
Tipo de cargo: Administrativo y operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los recursos físicos y tecnológicos pertenecientes a WuanPlus.</li> <li>• Realizar todas las actividades operativas que permitan un desempeño correcto en la aplicación de procesos tecnológicos e innovación de WuanPlus.</li> <li>• Gestionar tramites respectivos para el correcto desempeño de funciones.</li> <li>• Reportar decisiones, avances y procedimientos realizados en las actividades dentro de la gestión.</li> <li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de tercer nivel en carreras referentes a la innovación tecnológicas.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Experiencia exitosa en implementación de procedimientos tecnológicos y de innovación en cargos similares.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (min 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo por el momento.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 6 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe de recurso humano.</b>		
Descripción: El profesional que ocupe este puesto tiene la responsabilidad de realizar todas actividades y procedimientos tanto administrativos como operativos para que el negocio cuente con un correcto ambiente laboral y administración del talento humano de la empresa.		
Tipo de cargo: Administrativo y operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los recursos físicos, monetarios y humanos pertenecientes a WuanPlus.</li> <li>• Realizar todas las actividades operativas que permitan un desempeño correcto del personal, un ambiente laboral óptimo y administración de recursos humanos adecuado.</li> <li>• Gestionar tramites respectivos para el correcto desempeño de funciones.</li> <li>• Reportar decisiones, avances y procedimientos realizados en las actividades dentro de la gestión.</li> <li>• Ejecutar actividades de administración, organización, dirección y control necesarios para la correcta función en el puesto de trabajo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de tercer nivel en carreras de administración, recursos humanos, etc.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Experiencia exitosa en implementación de procedimientos de recursos humanos en cargos similares.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (min 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Recursos monetarios</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo por el momento.	
Información adicional importante:		



<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 7 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Jefe del departamento creativo y mercadeo</b>		
Descripción: El director del departamento en cuestión debe administrar de forma adecuada recurso tanto humano como monetario para poder organizar, dirigir y controlar los diversos contenidos de información, publicidad y entretenimiento.		
Tipo de cargo: Administrativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con proveedores.</li> <li>• Administra insumos del market place.</li> <li>• Administra y pauta los canales sociales de WuanPlus</li> <li>• Implementación de creatividad y línea gráfica en la creación de contenido en redes sociales.</li> <li>• Administra, organiza, dirige y controla todos los tipos de recursos del departamento con la finalidad de cumplir las funciones y objetivos planteados.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Indiferente
Nivel académico: Titulo de cuarto nivel en carrera de administración, marketing o afines.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo experto en herramientas de ofimática y análisis de datos. (Word, Excel PowerPoint)</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Manejo de herramientas de diseño y edición.</li> <li>• Reportar de forma mensual los avances, procedimientos y decisiones tomadas dentro del departamento.</li> <li>• Conocimiento experto en desarrollo de planes estratégicos para pequeñas y medianas empresas.</li> <li>• Experiencia en liderazgo y trabajo en equipo.</li> <li>• Experiencia exitosa en administración de canales digitales, departamentos creativos, etc.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (5 años Min. En cargos similares).	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos monetarios</li> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recurso tecnológico</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus	
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del equipo Market Place.</li> <li>• Coordinador de Producción</li> </ul>	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 8 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Asistente de Presidencia</b>		
Descripción: El ocupante de este cargo debe brindar soporte a la presidencia de WuanPlus en la medida que sumada la gestión de ambos cargos se logre un correcto desempeño administrativo de la compañía.		
Tipo de cargo: Administrativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar soporte operativo a la presidencia de WuanPlus.</li> <li>• Asistir en reuniones con clientes, proveedores o personal externo.</li> <li>• Recepción de personal externo o visitantes a las instalaciones de WuanPlus.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Título de tercer nivel o Bachillerato.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos intermedios de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint).</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Reportar avances de actividades de forma mensual a la presidencia de la empresa.</li> <li>• Experiencia en trabajo en equipo.</li> <li>• Experiencia en atención al cliente.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (Min. 1 año en cargos similares).	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos.</li> <li>• Recursos tecnológicos.</li> </ul>	
Reporta a:	Presidencia de WuanPlus.	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha: Versión: 1.0 Página 9 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
<b>Cargo: Asistente de logística y soporte</b>		
Descripción: Este cargo tiene como finalidad el brindar soporte en movilización de personal y material físico o tecnológico. Así como brindar apoyo a trámites administrativos u operacionales dentro de la organización.		
Tipo de cargo: Operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades logísticas brindando soporte a áreas tanto administrativas y operativas de WuanPlus.</li> <li>• Garantizar la correcta movilización de artículos físicos y del personal de la empresa.</li> <li>• Administrar correctamente los insumos necesarios para la realización de sus funciones.</li> <li>• Realizar actividades operativas que permitan un correcto desempeño en el puesto de trabajo</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: ecuatoriana
Nivel académico: Bachillerato culminado.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de conducir tipo B o superiores.</li> <li>• Experiencia en movilización de productos, insumos y personal.</li> <li>• Experiencia en trabajo en equipo.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (2 años mínimo en cargos similares)	Manejo de:	
Reporta a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia de WuanPlus</li> <li>• Directivos de WuanPlus.</li> </ul>	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo.	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 10 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
Cargo: Coordinador de Producción		
Descripción: El profesional en esta posición debe administrar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las diversas actividades requeridas para llevar a cabo la transmisión y creación de los contenidos estipulados por la directiva.		
Tipo de cargo: Administrativo- Operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emite al aire el contenido de programas.</li> <li>• Administra los tiempos y duración de cada programa.</li> <li>• Coordina en conjunto con los talentos de pantalla directrices y guías que deben considerarse al momento de una emisión.</li> <li>• Administrar talento humano y recursos físico o tecnológicos para la creación, ejecución, desarrollo y transmisión del programa.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Titulo de tercer nivel en carreras de producción o afines.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo nivel experto en herramientas de producción, edición y transmisión (Paquete de ADOBE).</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Manejo de herramienta AVRA</li> <li>• Experiencia en liderazgo y trabajo en equipo.</li> <li>• Experiencia exitosa en la producción de contenido.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (Min. 5 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Recursos físicos</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> </ul>	
Reporta a:	Jefe del Departamento creativo y mercadeo.	
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operador Audiovisual.</li> <li>• Editores.</li> </ul>	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Página 11 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
Cargo: Productor Market Place		
Descripción: El personal dentro de este puesto, debe realizar actividades operativas que permitan el correcto proceso creativo y productivo del Market Place de WuanPlus.		
Tipo de cargo: Operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar los contenidos necesarios para insertar al programa determinado.</li> <li>• Coordinar los recursos o talentos que se presentan en pantalla.</li> <li>• Administrar insumos pertenecientes al Market Place.</li> <li>• Elaboración guiones y creatividad.</li> <li>• Diseñar la gráfica y mensaje apropiado.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Título de tercer nivel en carreras de producción, edición o afines.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo nivel experto en herramientas de producción, edición y transmisión.</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Experiencia en trabajo en equipo. Experiencia exitosa en la producción de contenido.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (Min 3 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos.</li> <li>• Recursos tecnológicos.</li> <li>• Recursos humanos.</li> </ul>	
Reporta a:	Jefe del Departamento creativo y mercadeo.	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha: Versión: 1.0 Página 12 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
Cargo: Operador Audiovisual		
Descripción: El ocupante de este puesto está encargado de la programación y emisión de contenido del canal y pautas comerciales, así mismo tiene la responsabilidad de brindar soporte al coordinador de producción y realizar todas actividades necesarias que permitan un correcto desempeño en el cargo.		
Tipo de cargo: Operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación y emisión de pauta comercial.</li> <li>• Programación y emisión de los programas propios del canal.</li> <li>• Soporte y colaboración al coordinador de producción.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana
Nivel académico: Título de tercer Nivel en carreras de producción, edición o afines.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo nivel experto en herramientas de producción, edición y emisión de contenido.</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Experiencia en trabajo en equipo.</li> </ul>		
Experiencia laboral: Si (Min. 3 años en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos.</li> <li>• Recursos tecnológicos.</li> </ul>	
Reporta a:	Coordinador de producción y jefe del Departamento creativo y mercadeo	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo	
Información adicional importante:		

<b>WuanPlus</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>Fecha: Versión: 1.0 Página 13 de 13</b>
<b>Detalle del Cargo</b>		
Cargo: Editor		
Descripción: Los editores deben realizar actividades operativas que permitan generen una correcta edición gráfica y redacción de contenidos para ser transmitidos en WuanPlus.		
Tipo de cargo: Operativo		
Funciones y Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración gráfica de los diversos contenidos que se presentan en la pantalla.</li> <li>• Manejo del servicio de alojamiento DropBox.</li> <li>• Redacción de titulares y desarrollo de noticia para alimentar al micro informativo.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo</b>		
Edad: Indiferente	Sexo: Indiferente	Nacionalidad: Ecuatoriana.
Nivel académico: Tercer nivel en carreras de edición, producción o afines.		
Conocimientos adicionales necesarios:		
Experiencia laboral: Si (Min 1 año en cargos similares)	Manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos tecnológicos.</li> </ul>	
Reporta a:	Coordinador de producción y jefe del Departamento creativo y mercadeo	
Supervisa a:	No tiene personal a su cargo	
Información adicional importante:		

## **6. Reglamento interno de trabajo**

- Los asuntos de la empresa o que pertenezcan a la integridad de esta deben ser tratados con hermetismo, confidencialidad y discreción por parte de los colaboradores de WuanPlus.
- La hora de entrada es a las 8H00 y la de salida es a las 17H00 de lunes a viernes, con una hora de almuerzo contemplado dentro de ese horario.
- El colaborador deberá cumplir 8 horas diarias laborales y 40 horas semanales laborales en el trabajo que se le ha asignado.
- El colaborador tendrá a su disposición el manual organizacional de WuanPlus.
- El trabajador deberá justificar el motivo de ausencia o falta al trabajo a su jefe inmediato por fuerza mayor u otra causa, la falta debe ser justificada y firmada en papel, esta debe ser escaneada y almacenada en la nube; en caso de que se justifique la falta por medio del correo entonces el jefe inmediato deberá responder confirmando o rechazando la falta al trabajo.
- El colaborador que necesite ausentarse de su puesto laboral durante la jornada de trabajo deberá informar a su jefe inmediato y comunicarlo por mail con la descripción del motivo.
- Vestir de acuerdo con el puesto de trabajo asignado.
- Las horas que no se laboraron por faltas deberán ser recuperadas.
- El trabajador deberá comunicar los problemas, dudas, procesos, sugerencias de acuerdo con la definición de procedimientos.
- Todos los colaboradores deberán prestar atención respetuosa, cortés y profesional con clientes y visitantes.

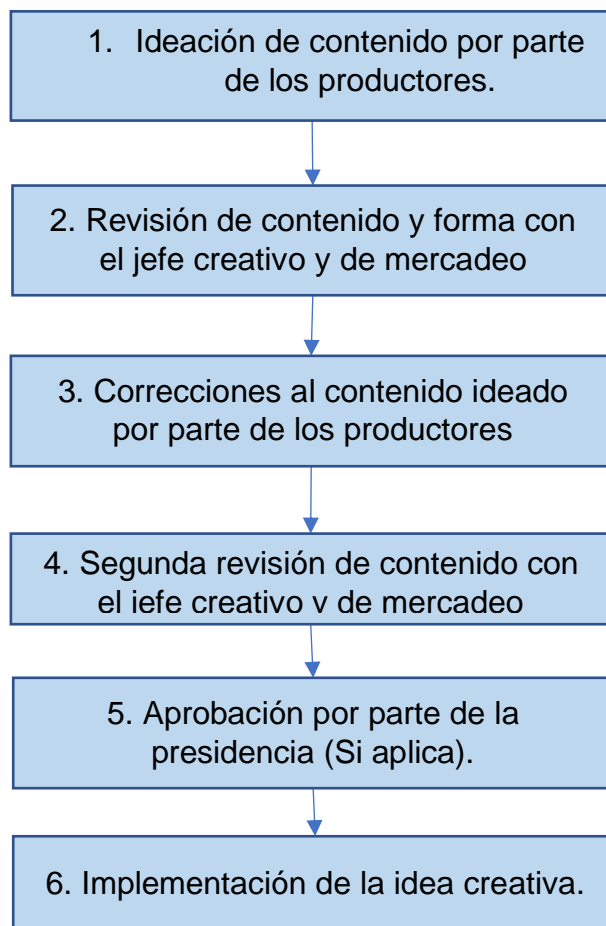


- Los colaboradores deben mantener su espacio de trabajo ordenado y limpio.
- Los colaboradores deben cuidar la infraestructura y equipos de WuanPlus.
- Los colaboradores deben comunicar a sus superiores si existe algún peligro ocupacional o daño material de los bienes o infraestructura de la empresa.
- Cumplir con la asignación de actividades y roles de trabajo.
- No discriminar a los colaboradores, clientes o visitantes por motivos como raza, religión, etnia, nivel educativo, sexo, ideologías; en la empresa.
- No fumar en el interior de la empresa.
- Los colaboradores deben tratarse con respeto, cortesía y consideración.
- Difundir y proporcionar una copia del presente reglamento interno del trabajo a los colaboradores de WuanPlus para su respectivo conocimiento y cumplimiento.

## 7. Definición de procedimientos

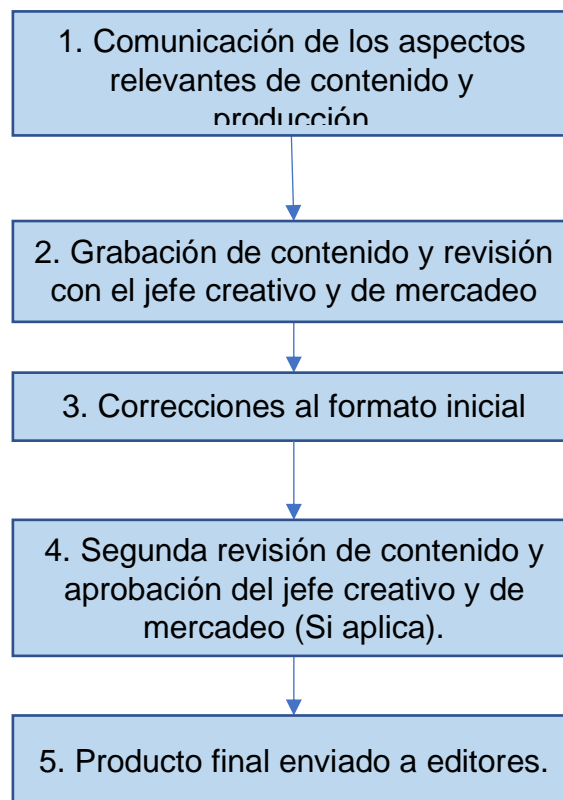
### 7.1 Proceso de ideación de contenido

Este proceso se ejecutará cuando los productores realicen ideación de contenido para los diferentes programas o proyectos de la empresa WuanPlus, en el paso cinco, la aprobación de la presidencia se dará en caso de ser un proyecto o programa nuevo dentro de lo que ofrece WuanPlus, caso contrario la jefatura del departamento creativo y mercadeo lo hará.



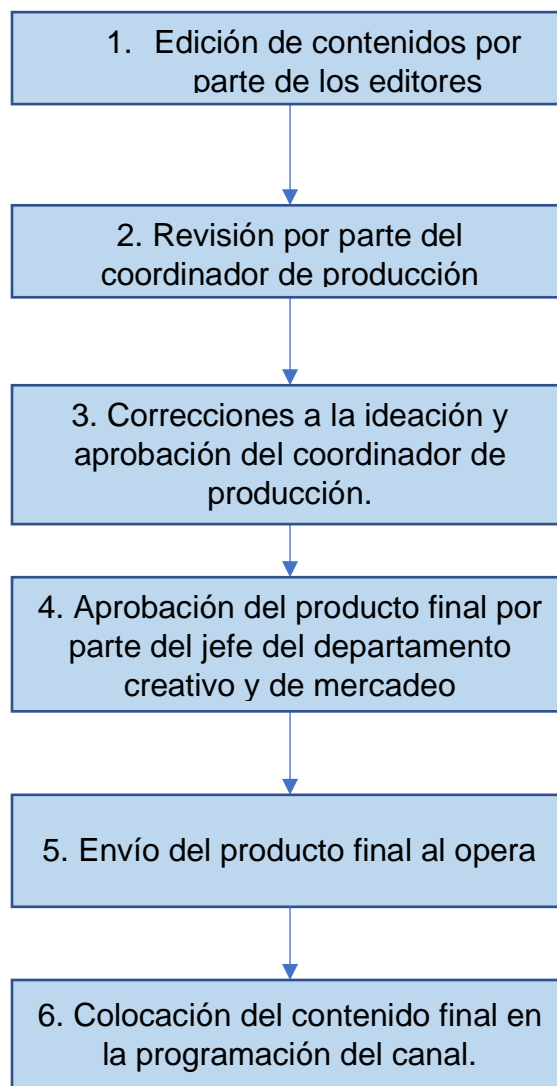
## 7.2 Proceso de producción de contenido

Este proceso se realizará cuando se produzca contenido, luego de las correcciones, en caso de que amerite la revisión y aprobación de presidencia cuando el programa se visualizará por primera vez en los canales televisivos, digitales y *streaming*, caso contrario la jefatura del departamento creativo y mercadeo se encargará de revisión y aprobación; finalmente el contenido producido será enviado a editores para su posterior edición.



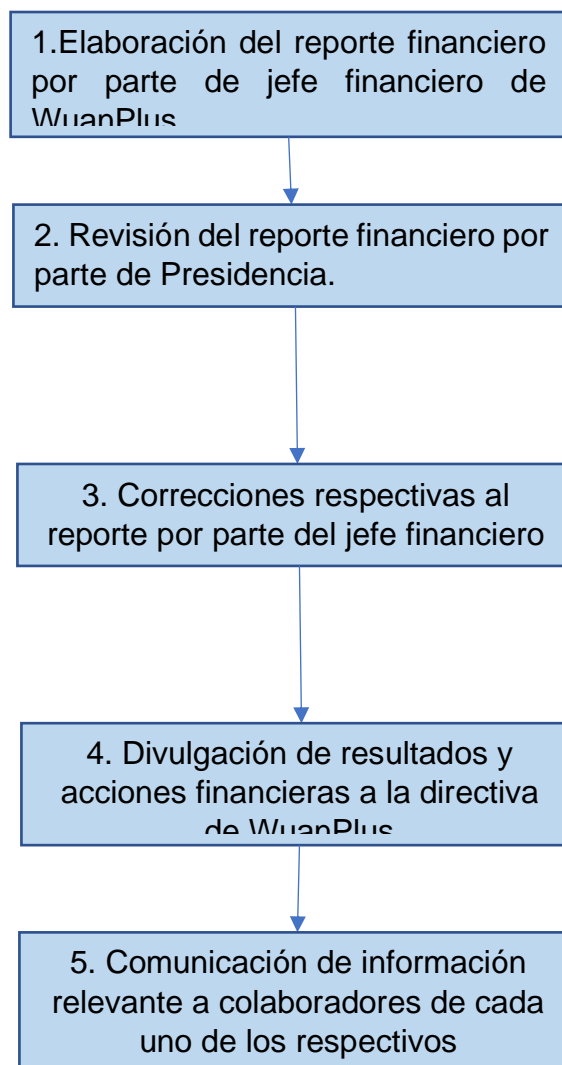
### 7.3 Proceso de edición de contenido

El proceso de edición de contenido comenzará con la edición y luego con la revisión, corrección y aprobación del coordinador de producción para que la jefatura pueda aprobar el producto final que deberá ser enviado al operador para que el contenido sea puesto en parrillada para su visualización en los canales de WuanPlus.



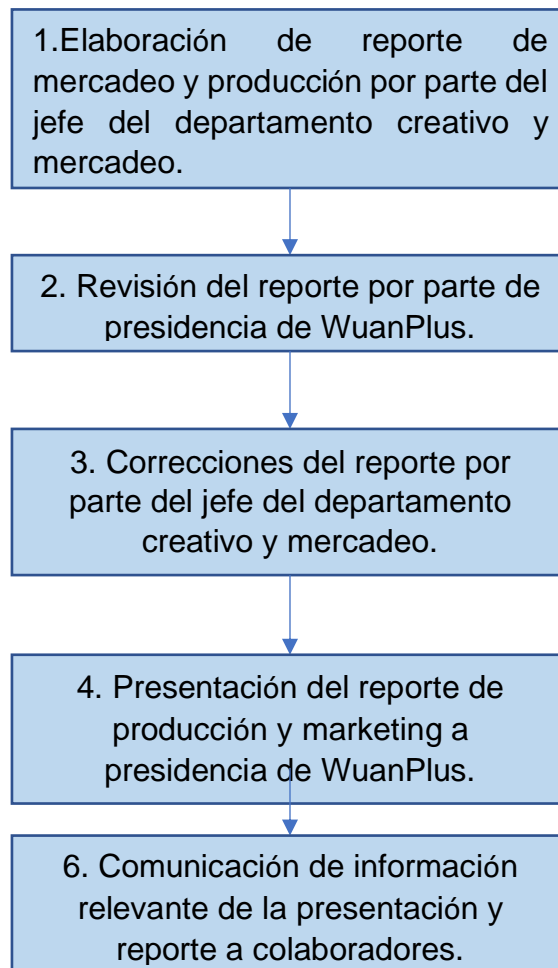
## 7.4 Proceso de elaboración y presentación de reporte financiero

Este proceso es muy importante dentro de la empresa WuanPlus, ya que se centra en el manejo del dinero de la empresa, por lo que el jefe financiero realizará un reporte financiero, este reporte debe ser en formato PDF para que pueda ser almacenado en el archivo digital que maneja la empresa. Es importante resaltar que el reporte debe ser expuesto, revisado, corregido y aprobado por la directiva de WuanPlus.



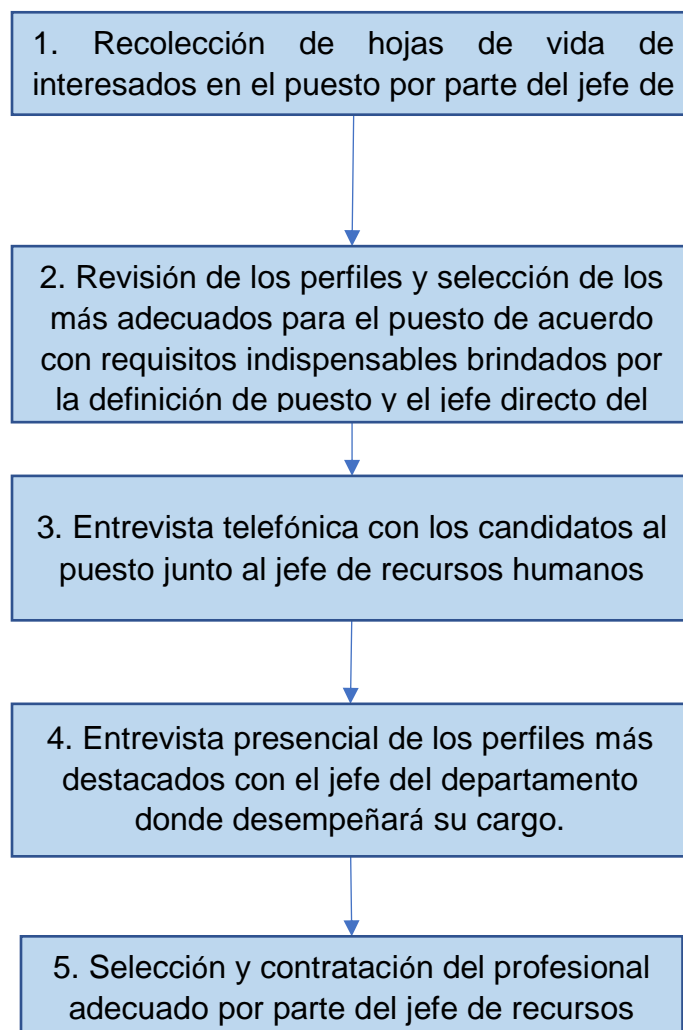
### 7.5 Proceso de elaboración y presentación de reporte creativo y mercadeo.

En este proceso el reporte creativo y mercadeo se realizará de forma digital se da la opción de presentarlo de forma física, es decir, en papel, sin embargo, se sugiere realizar una presentación digital a presidencia, este reporte debe ser en formato PDF y subido a la nube digital que maneja la empresa.



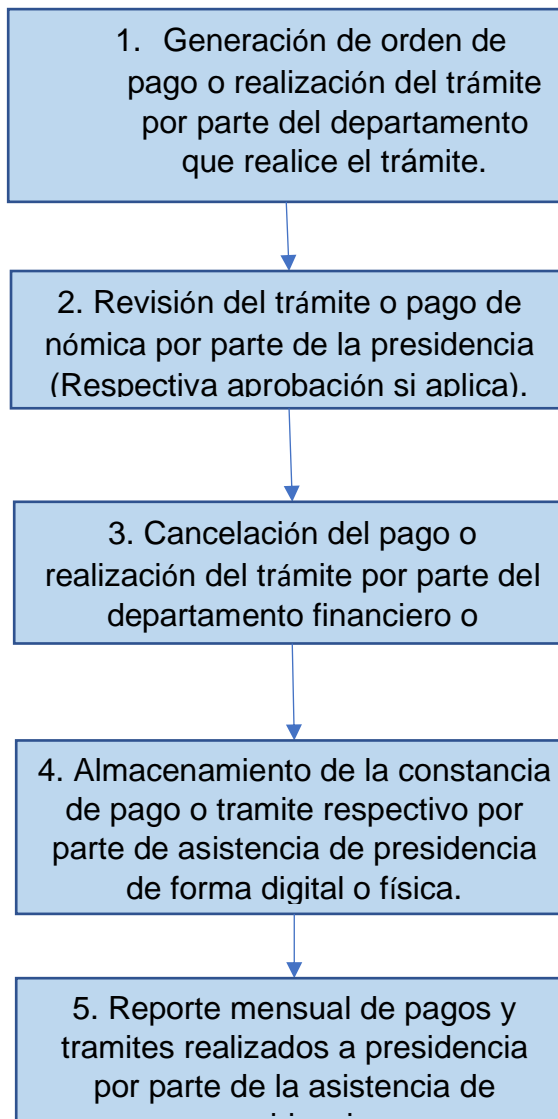
## 7.6. Proceso de selección y contratación de personal

Este proceso lo dirigirá la jefatura de recursos humanos buscando el talento más idóneo para la vacante laboral. Es importante resaltar que si la empresa no cuenta con la persona encargada del recurso humano entonces el rol lo asumirá una de las personas que conforman la directiva.



## 7.7. Trámites y pagos de WuanPlus

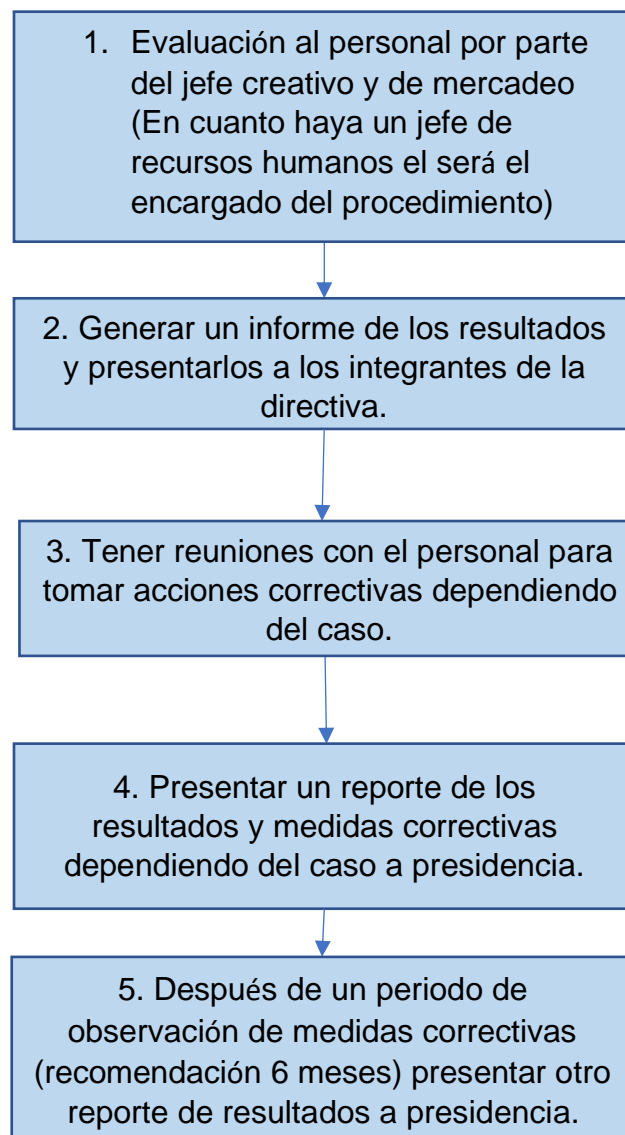
Este proceso hace referencia al pago de trámites, gastos y otros servicios que se centran en el desembolso de dinero, por lo que, todo pago debe tener un respaldo ya sea este un papel físico o un comprobante electrónico, este documento que respalda el pago debe ser guardado o almacenado en la nube. El reporte de pagos sea físico o digital debe ser almacenado para su fácil acceso y búsqueda.





## 7.8 Proceso de evaluación de desempeño

En este proceso existen dos escenarios, el primero es si no existe una jefatura de recursos humanos entonces el proceso de evaluación de desempeño lo dirigirá el jefe del departamento creativo y mercadeo, en el segundo escenario el proceso lo dirigirá la jefatura de recursos humanos. Es importante indicar que la evaluación de desempeño se debe realizar semestralmente y el informe que se debe entregar se haga de forma digital para que posterior se almacene en la nube que maneje la empresa WuanPlus.



## 8. Mecanismo de evaluación de desempeño

<b>WuanPlus</b>	<b>Evaluación de desempeño laboral</b>				<b>Fecha:</b> <b>Versión: 1.0</b> <b>Páginas: 3</b>
<b>Evaluación de Desempeño Laboral</b>					
<b>Datos del colaborador</b>					
<b>Nombre Completo:</b>					
<b>Fecha de evaluación:</b>					
<b>#Cédula:</b>					
<b>Información de Valoración</b>					
<p>En la presente evaluación se presentan diversos parámetros que deben ser evaluados para determinar el desempeño laboral del colaborador. Cada uno de esos parámetros será calificando, eligiendo una opción de las siguientes 4: <i>Sobresaliente, destacado, satisfactorio, no satisfactorio</i></p>					
<b>N°</b>	<b>Parámetro</b>	<b>Sobresaliente</b>	<b>Destacado</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>
<i>Objetivos y compromisos laborales: El colaborador...</i>					
	Cumple con responsabilidad todas las actividades y funciones dentro del puesto de trabajo.				
	Cumple con puntualidad y calidad sus labores diarias en su puesto de trabajo.				
	Cumple de forma efectiva las funciones y responsabilidades pertenecientes al puesto de trabajo.				
	Es proactivo y contribuye de forma activa a las funciones y responsabilidades su departamento y la empresa WuanPlus.				

	Realiza sus actividades de forma organizada diariamente.				
	Reporta de adecuada y oportuna el nivel de avances y cumplimiento de metas.				
	Comprende las tareas y las desarrolla de acuerdo a lo esperado.				
	Cumple los procedimientos adecuados para la elaboración de actividades.				
	Presenta un correcto conocimiento técnico para sus actividades.				
<i>Desarrollo comportamental: El colaborador...</i>					
	Muestra una positiva actitud hacia la empresa, sus ideales y objetivos.				
	Muestra una correcta actitud hacia sus superiores.				
	Lleva una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.				
	Coopera de forma proactiva con el equipo de trabajo y sus intereses.				
	Recepta de forma asertiva la				

	retroalimentación brindada por sus compañeros y superiores.				
	Brinda sugerencias y retroalimentación de forma efectiva y respetuosa a sus compañeros y superiores.				
	Presentación personal				
	Puntualidad				
<i>Desarrollo: El colaborador...</i>					
	Muestra iniciativa para realizar sus actividades diarias.				
	Muestra creatividad en cada una de las actividades pertinentes				
	Adapta y actualiza sus procedimientos a mejores formas de desarrollar las actividades				
	Responde de forma adecuada a su puesto de trabajo cuando se encuentra bajo presión				
	Es capaz de mostrar liderazgo en momentos oportunos y llevar una correcta coordinación para cumplir objetivos.				

**Observaciones:**

---



---