



**Universidad Técnica
Latinoamericana**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE GESTIÓN
ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA SMART OFFICE”**

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:

LINDA BEATRIZ AYALA GALDÁMEZ

SUSANA IVONNE GUEVARA CAMPOS

SANTA TECLA, 6 DE JULIO DEL 2024



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. ROSENDO MAURICIO SERMEÑO PALACIOS

RECTOR

ING. FRANCISCO ALFREDO CARRILLO LARREYNAGA

VICE- RECTOR

ING. ROOSELVET ADOLFO OSORIO

SECRETARIO GENERAL

LIC. CARLOS ALBERTO COCA MUÑOZ

FISCAL

LIC. ÁLVARO LEMUS MARTÍNEZ

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LIC. ULISES SALAZAR FLORES

**DIRECTOR DE ESCUELA DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SANTA TECLA, 6 DE JULIO DEL 2024



**Universidad Técnica
Latinoamericana**

ASESOR

LICDA. LILIAN MELGAR DE ARÉVALO

JURADO EVALUADOR

LIC. ULISES SALAZAR FLORES

LICDA. SINDY BANEZA GONZÁLEZ DE MEJÍA

SANTA TECLA, 6 DE JULIO DEL 2024

UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

No. TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA

A las nueve horas, del sábado seis de julio de dos mil veinticuatro. Reunidos los Miembros del Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación presentado por SUSANA IVONNE GUEVARA CAMPOS, en el salón de sesiones de la UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA. Se procedió:

PRIMERO: Que habiendo analizado el Trabajo de Graduación titulado:

"DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE GESTION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA SMART OFFICE."

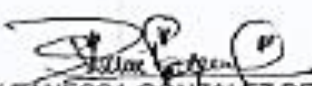
Se dio por aprobada, la parte escrita.

SEGUNDO: Que, con base a dicha aprobación de la parte escrita, se procedió a instalar la respectiva defensa oral del trabajo.

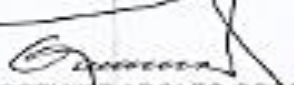
De conformidad a los resultados en dicha defensa, este Tribunal Examinador acuerda dar por APROBADO, con una calificación de **BUENO (8.4)**, el Trabajo de Graduación presentado por la alumna arriba detallada, obteniendo a partir de esta fecha su calidad de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

No habiendo más que hacer constar, damos por terminada el acta que firmamos.

LIC. JUAN JOSE AQUINO


LICDA. SINDY VANESSA GONZALEZ DE MEJIA


LIC. ULISES SALAZAR FLORES


ING. ROOSELVEY ADOLFO OSORIO
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

No. TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE

A las nueve horas, del sábado seis de julio de dos mil veinticuatro. Reunidos los Miembros del Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación presentado por LINDA BEATRIZ AYALA GALDAMEZ, en el salón de sesiones de la UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA. Se procedió:

PRIMERO: Que habiendo analizado el Trabajo de Graduación titulado:

"DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE GESTION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA SMART OFFICE."

Se dio por aprobada, la parte escrita.

SEGUNDO: Que, con base a dicha aprobación de la parte escrita, se procedió a instaurar la respectiva defensa oral del trabajo.

De conformidad a los resultados en dicha defensa, este Tribunal Examinador acuerda dar por APROBADO, con una calificación de ~~SEIS PUNTO CUATRO (7.4)~~, el Trabajo de Graduación presentado por la alumna arriba detallada, obteniendo a partir de esta fecha su calidad de: LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

No habiendo más que hacer constar, damos por terminada el acta que firmamos.

LIC. JUAN JOSE AQUINO

LICDA. SINDY BANEZA GONZALEZ DE MEJIA

LIC. ULISES BALAZAR FLORES

ING. ROOSELVEY ADOLFO OSORIO
SECRETARIO GENERAL



Agradecimientos

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado la fuerza para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor dedico esta tesis a.

A mi hijo: Carlos Enrique Claros Guevara

A mi esposo: Lic. Rafael Arnoldo Álvarez Castaneda

A mis padres: Carlos Antonio Guevara Guevara y María Esther Campos de Guevara

A la empresa: Smart Office

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente a lo largo de este proyecto.

¡Gracias a ustedes!

Susana Ivonne Guevara Campos

Antes que nada doy gracias a Dios por permitirme tener una buena experiencia; Mi gratitud también a la Universidad Técnica Latinoamericana (UTLA), gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes me ayudaron a ser posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, mis padres y mis hermanos. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Gracias infinitas a todos.

Linda Beatriz Ayala Galdámez

INDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO 1	4
MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA	4
1.1 Descripción del problema	4
1.2 Formulación	6
1.3 Alcance de la investigación	7
1.3.1 Espacio	7
1.3.2 Tiempo	8
1.4 Importancia de la investigación	8
1.5 Justificación	9
1.6 Limitaciones.....	10
1.6.1 Limitaciones	10
1.7 Objetivos.....	11
1.7.1 General	11
1.7.2 Específicos	11
CAPITULO II	12
MARCO TEORICO DE REFERENCIA	12
2.1 Antecedentes de la administración.....	12
2.2 Antecedentes del desarrollo organizacional.....	14
2.3 Antecedentes de los alquileres de oficinas.....	14
2.4 Antecedentes de la empresa Smart Office	16
2.4.1 Motivo de modelo de negocio de alquiler de espacios compartidos en la empresa Smart Office.	16
2.2 MARCO TEÓRICO	18
2.2.1 Definición de administración.....	18
2.2.2 Definición de diagnóstico organizacional.....	19
2.2.3 Definición de gestión estratégica y sus indicadores	20

2.2.3.1 Características de la gestión estratégica	20
2.2.3.2 Pasos de la gestión estratégica	21
2.2.4 Indicadores de gestión (KPI'S).....	23
2.2.4.1 Tipos de KPI's.....	23
2.2.4.2 Los principales KPI.....	24
2.2.5 KPI de referencia en la propuesta estratégica	24
2.2.5.1 KPI aplicado al cliente	24
2.2.5.2 KPI de Recursos Humanos.....	25
2.2.5.3 KPI imprescindibles a utilizar:.....	25
2.2.5.3.1 Costo de contratación	25
2.2.5.3.2 Índice de ausentismo laboral	26
2.2.5.3.3 Nivel de satisfacción	26
2.2.5.3.4 Tiempo promedio en lograr un objetivo.....	27
2.2.5.3.5 Índice de compromiso	27
2.2.6 Net Promoter Score (NPS).....	27
2.3 MARCO LEGAL	29
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	31
3.1 Tipo de investigación.....	31
3.2 Población y muestra.....	32
3.2.1 Población a investigar	32
3.2.2 Determinación del tamaño de la muestra	33
3.3 Instrumentos de recolección de información	36
3.4 Técnicas de análisis a utilizar en la investigación	37
3.5 Modelo de análisis	37
CAPITULO IV	38
PROPUESTA DEL PLAN	38
4.1 Análisis interno de la empresa Smart Office	38
4.1.1 Análisis FODA de la empresa Smart Office	39
4.1.1.1 Factores internos	39
4.1.1.2 Factores externos.....	39

4.2 Propuesta del plan estratégico para la empresa Smart Office.....	40
4.2.1 Visión	40
4.2.2 Misión.....	40
4.2.3 Valores	41
4.2.4 Objetivos	41
4.2.5 Propuesta de manuales para la empresa Smart Office	41
CAPITULO V.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones.....	44
BIBLIOGRAFIA.....	45
LEYES NACIONALES.....	46
GLOSARIO	47
ANEXOS.....	49

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1. Ubicación de la empresa Smart Office	7
Figura No. 2. Los antecedentes de la Administración de Empresas, cronología.....	13
Figura No. 3. Por qué las organizaciones fallan al implementar la estrategia.	22
Figura No. 4. Traje ejecutivo para dama.....	85
Figura No. 5. Uniforme para caballero.	86
Figura No. 6. Camisa y blusa para el día viernes.....	87
Figura No. 7. Carnet de identificación para los empleados de Smart Office.....	87
Figura No. 8. Requisición del personal.....	89
Figura No. 9. Contrato de trabajo	97
Figura No. 10. Acción del personal de Smart Office.....	98
Figura No. 11. Solicitud de permiso del personal de Smart Office.	99
Figura No. 12. Organigrama organizacional.....	100
Figura No. 13. Recepcionista de Smart Office.	145
Figura No. 14. Asistente administrativo de Smart Office.....	146
Figura No. 15. Administrador del sistema informático de Smart Office.....	147
Figura No. 16. Encargado de limpieza de Smart Office.	148
Figura No. 17. Vigilancia de Smart Office.	149

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1. Muestra encuestada a los colaboradores	34
Tabla No 2. Muestra encuestada a los clientes arrendatarios	35
Tabla No 3. Muestra director ejecutivo	36
Tabla No 4. Pregunta 1. ¿Te sientes a gusto de formar parte de la empresa Smart Office?	54
Tabla No 5. Pregunta 2. ¿Conoces la estructura organizacional de la empresa Smart Office?	55
Tabla No 6. Pregunta 3. ¿Qué mejorarías de la empresa Smart Office?	56
Tabla No 7. Pregunta 4. ¿Conoce usted como se conforma la cadena de mando de la empresa Smart Office?	57
Tabla No 8. Pregunta 5. ¿Conoce la visión, misión y valores de la empresa Smart Office?	58
Tabla No 9. Pregunta 6. ¿Podría mencionar un aspecto positivo sobre la empresa Smart Office a comparación de otras empresas?	59
Tabla No 10. Pregunta 7. ¿Cuándo ingreso a la empresa Smart Office usted recibió inducción y capacitación de su puesto de trabajo?	60
Tabla No 11. Pregunta 8. ¿Le indicaron cuales eran sus funciones por escrito de acuerdo al puesto de trabajo?	61
Tabla No 12. Pregunta 9. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de manuales de funciones, políticas internas y reglamentos internos de la empresa Smart Office?	62
Tabla No 13. Pregunta 10. ¿Existe algún método de evaluación periódicamente sobre la calidad de tu trabajo en la empresa Smart Office?	63
Tabla No 14. Pregunta 11. ¿Si te dieran la oportunidad de mencionar que se debe mejorar dentro de la organización de la empresa Smart Office, que mejorarías?	64
Tabla No 15. Pregunta 12. ¿Cómo empleado crees que la empresa Smart Office es una buena opción donde puedes desempeñar tus funciones, aprender y desarrollarlos?	65
Tabla No 16. Pregunta 1. ¿Por qué medios publicitarios se enteró de la existencia de la empresa Smart Office?	70

LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1. Encuesta para colaboradores de la empresa Smart Office.	50
Anexo N° 2 Análisis de resultado por pregunta.	53
Anexo N° 3. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas a los empleados de Smart Office. ..	66
Anexo N° 4. Encuesta de satisfacción aplicada a los arrendatarios de la empresa Smart Office.	68
Anexo N° 5. Análisis de resultado por preguntas NPS aplicada a los arrendatarios de la empresa Smart Office.	70
Anexo N° 6. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas a los arrendatarios de la empresa Smart Office.	78
Anexo N° 7. Entrevista aplicada al director ejecutivo de la empresa Smart Office.	79
Anexo N° 8. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas al director ejecutivo de la empresa Smart Office.	80
Anexo N° 9. Propuesta de KPI's y línea de tiempo para la empresa Smart Office.	82
Anexo N° 10. Propuesta de diseño de uniforme y carnet de identificación para los empleados de la empresa Smart Office.	85
Anexo N° 11. Propuesta del proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa Smart Office.	88
Anexo N° 12. Propuesta del formato de contrato individual de trabajo de la empresa Smart Office.	95
Anexo N° 13. Propuesta del formato de acción del personal para los empleados de la empresa Smart Office.	98
Anexo N° 14. Propuesta del formato de solicitud de permiso para los empleados de la empresa Smart Office.	99
Anexo N° 15. Propuesta del manual de descripción del perfil de puesto de cada área laboral para la empresa Smart Office.	100
Anexo N° 16. Propuesta del manual de bienvenida para los empleados de la empresa Smart Office.	116
Anexo N° 17. Propuesta del manual de protocolo para los empleados de la empresa de Smart Office.	120
Anexo N° 18. Propuesta del reglamento interno de trabajo para los empleados de la empresa Smart Office.	124
Anexo N° 19. Propuesta del proceso de evaluación periódicamente a los colaboradores de la empresa Smart Office.	135
Anexo N° 20. Propuesta del manual de convivencia interno para arrendatarios y empleados de la empresa Smart Office.	140
Anexo N° 21. Propuesta del presupuesto de costo de la gestión estratégica para la empresa Smart Office.	144
Anexo N° 22. Personal encuestado empleados de la empresa Smart Office.	145

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad diseñar una propuesta de gestión estrategia para los procesos administrativos en la empresa de Smart office, ubicada en colonia San Benito, una zona exclusiva del gran San Salvador, la importancia de implementar un diagnostico organizacional, la metodología de investigación aplicada en este estudio, fue de tipo cualitativa mediante la utilización de instrumentos como encuestas a través de la plataforma de Google forms realizadas a los clientes arrendatarios, trabajadores de diferentes áreas y entrevista a la gerencia. Obteniendo como resultado un diagnóstico de los problemas y causas que provocan deficiencia internas, se determinó carencia en la estructura organizacional y desconocimiento de las actividades que deben de realizar cada trabajador. Procesos administrativos informales y falta de control físico de la empresa. Ya que los empleados no cuentan detalladamente por escrito sus funciones, manuales, políticas de trabajo, procesos de reclutamiento, manuales de bienvenida, protocolo, manual de convivencia entre arrendatarios y empleados, selección del personal, carecen de existencia de herramientas básicas como uniformes y carnet de identificación laboral etc.

Para que una empresa sea productiva debe contar con una estructura ordenada, que cumpla con sus objetivos, misión visión manuales y políticas. Como solución a estos hallazgos se propuso un plan estratégico para ordenar la estructura de la empresa Smart Office facilitándoles sus indicadores y los manuales internos.

INTRODUCCIÓN

La economía colaborativa ha tomado auge en las últimas décadas, como un intento por aliviar los recursos escasos como alternativa viable para reducir costos. En un mundo víctima de procesos inflacionarios que han llevado a empresas micro, pequeñas y medianas, a cerrar operaciones por no tener como suplir gastos fijos fuertes como lo es el arrendamiento de un local.

En este punto los inversionistas se han animado a empujar un modelo de comercialización, en el cual entra en juego un concepto de optimización de los recursos ideando negocios que se basan en los arrendamientos de espacios compartidos llamados centros de negocios.

El presente trabajo de investigación, trata sobre un diagnóstico organizacional posteriormente describir y llevar a cabo cada uno de los elementos que conformaría una propuesta de gestión estratégica para la estructura organizacional de la empresa Smart Office, misma que se encuentra ubicada en colonia San Benito de San Salvador.

En el primer capítulo se expuso la problemática actual de la empresa salvadoreña Smart Office, la cual ya tiene 13 años de presencia en el mercado de alquiler de espacios para oficinas, y a pesar que cuenta con una estructura conformada por colaboradores que poseen experiencias previas no ha logrado una óptima organización.

En este mismo capítulo, se describieron las dificultades por las que la organización atraviesa y se mencionaron uno a uno estos detalles, en los cuales la empresa necesita mejorar su gestión administrativa en función de permanecer en el tiempo.

En el segundo apartado, se ha incluido un marco teórico, conceptual y legal, donde se pueden encontrar un esquema de los principales conceptos de gestión estratégica, como diagnóstico organizacional entre otros relacionados con la administración empresarial, que se están ocupando de base para construir un buen diagnóstico como recomendaciones a la empresa de alquiler de Oficinas Smart Office.

En el tercer capítulo comprende una descripción detallada de la metodología de la investigación, e incluye los datos de la población y muestra. Teniendo como instrumentos la recolección de datos como entrevistas y encuestas que se aplicaran a la muestra de los clientes y el 100% de colaboradores de la empresa Smart Office.

En adición a lo anterior, se describió cómo se recolectará la información mediante el software de administración de encuestas de los cuales se redactaron preguntas abiertas y cerradas, a la vez se utilizó un indicador NPS el cual es una herramienta esencial que ayuda para determinar la lealtad de los clientes a una empresa y de esa manera se pretendió conseguir la información que posteriormente se analizó y se realizó la tabulación de los datos obtenidos.

En el capítulo cuatro con los datos obtenidos de la tabulación de las respuestas de la encuesta realizada a los empleados, arrendatarios y director de la empresa Smart Office se propone la propuesta de gestión estratégica para el mejoramiento del ámbito laboral dentro de la empresa. Por último en el capítulo cinco se exponen las conclusiones y recomendaciones del trabajo de tesis.

CAPITULO 1

MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

1.1 Descripción del problema

Smart Office, empresa que se creó desde el año 2010, puede ser considerada como un emprendimiento de corte familiar, que, aprovechando la pujante tendencia de la economía colaborativa, desde que inicio el negocio, se pretendió impulsar y movilizar sus recursos infrautilizados, en este caso, una casa familiar. Lo convirtieron en un lugar donde se prestan servicios de alquiler de oficinas inteligentes que integran todos los servicios básicos, mobiliario, recepción y otros accesorios etc.

Dichos locales pueden ser arrendados por tiempo estipulado a cambios de tarifas competitivas que pretenden un ahorro significativo versus tener un local propio. La emoción de ser pioneros en el ámbito de las oficinas inteligentes en la ciudad de San Salvador, llevó a sus propietarios a armar un equipo de trabajo para suplir funciones básicas como administración y atención al cliente, principalmente.

Los propietarios, quienes son de origen Salvadoreño comenzaron por hacerse cargo de la gestión comercial, así como la publicidad y comunicación de los servicios de la empresa; al mismo tiempo que supervisan al personal recién contratado, y estos colaboradores poseen conocimientos previos adquiridos en anteriores experiencias laborales, por lo que empíricamente ellos mismos generaron una lista improvisada de funciones, y así mismo fueron construyendo sus procesos no estandarizados, tratando siempre que el cliente de la empresa saliera lo más

Satisfecho posible por la excelencia en el servicio que intentaba de forma poca estructurada brindarle.

Con el pasar del tiempo y con una demanda ya creada de clientes actuales, los dueños decidieron ampliar el número de colaboradores incorporando más personal como: Encargado de mantenimiento, personal de seguridad, encargado de mensajería y asistente de jefatura, mismos que se han encargado de sacar adelante el proyecto empresarial.

La vida cotidiana en la oficina, circula alrededor de las directrices de 2 miembros de la misma familia; lo cual, hasta cierto punto crea también, en algunas situaciones, falta de definición formal de puestos de trabajo, y así también de funciones de los miembros que componen dicha organización.

Todo lo referente a políticas, se fundamenta en lo verbal, y poco está establecido e institucionalizado; lo que provoca problemas en la administración, dirección, supervisión, así como en otras áreas de la organización.

Aunado a lo anterior, existe evidencia de ausencia de procesos formales de contratación, control, y evaluación de los empleados, ya que todo se hace en base a confianza en los colaboradores.

1.2 Formulación

Se realizaron una serie de preguntas relacionadas a la aplicación de herramientas de organización y gestión:

- ¿Cómo se puede organizar la estructura de la empresa de tal manera que evite la dualidad de mando?
- ¿Cómo se podría formalizar las funciones de cada uno de los colaboradores en la organización?
- ¿Cuáles serían las mejores estrategias de gestión que ayudaría a la organización a sobre vivir a los cambios en el entorno?
- ¿Cuáles serían los mejores indicadores de gestión que el equipo directivo de la empresa Smart Office debe ocupar para controlar el cumplimiento de objetivos de la organización?

1.3 Alcance de la investigación

1.3.1 Espacio

El proceso de investigación se llevó a cabo en la manera de lo posible, en forma presencial en el área metropolitana de San Salvador, zona donde se encuentra ubicada la empresa (ver imagen abajo), y donde se localizaron clientes recurrentes.

Al mismo tiempo, se emplearon cuando fuese necesario, envío de instrumentos recolectores de información mediante email, así como mensajería de WhatsApp, incluso en caso de no poder abordar clientes o colaboradores de forma personal se realizaron video llamadas.

Dicha empresa, anteriormente descrita se encuentra ubicada en: Avenida La Capilla número 414, Col. San Benito, departamento de San Salvador, El Salvador.



Figura No. 1. Ubicación de la empresa Smart Office

1.3.2 Tiempo

La información que se utilizó en la investigación, se basó desde la historia del uso de alquiler, nacimiento y evolución de oficinas inteligentes en Latinoamérica, así como, espacios de Coworking, etc.

Además, se tomó en cuenta la información proveniente desde el año 2010, en el inicio de la creación de la empresa Smart Office hasta diciembre del 2023.

1.4 Importancia de la investigación

Una vez finalizada la investigación propuesta, se pretendió que la empresa cuente con mayor orden organizacional, en la cual, cada colaborador sepa sus funciones, para que se logre una mejor dirección en la empresa de alquiler de oficinas.

También, que logren autodefinir sus indicadores de gestión estratégica, respectivo cumplimiento y control. Es importante implementar un modelo de gestión estratégica para la empresa Smart Office, así como robustecer su organización de forma adecuada que permita la mejora y la efectividad de los esfuerzos humanos de sus colaboradores.

1.5 Justificación

Cuando una empresa ya sea pequeña o mediana y no cuenta con una estructura definida formalmente, se dirige a caminos desordenados, desconocidos, estos provocan problemas profundos a nivel administrativos que conllevan en algunos casos cierres permanentes y pérdida parcial o total de las inversiones de sus propietarios.

Considerando que en el departamento de San Salvador la capital de El Salvador, el desarrollo urbanístico se ha incrementado después de la pandemia Covid-19, como resultado de una disminución notable de la inseguridad ciudadana, debido a los logros del plan control territorial contra las pandillas, implementada por el gobierno del presidente Nayib Bukele, y por ende se ha observado un auge de la demanda de construcción de edificios y zonas residenciales provocando así que los alquileres de vivienda y oficinas suban de plusvalía.

Con este nuevo contexto las empresas, micro, pequeñas y medianas, no pueden pagar un local exclusivo para brindar sus servicios, por lo cual recurren a empresas de alquiler temporal basado en este concepto que brinda la empresa Smart Office. La mayoría de compañías hacen uso de centros de negocios, aunque se trabaja con más personas en el mismo espacio u oficina.

Este modelo de negocio “Coworking está en el idioma inglés compuesta por <co> que proviene de <collaborative> y significa colaborativo y <work> que se traduce como trabajo, por lo tanto, se trata de un espacio de trabajo”. Esta nueva modalidad permite que entre profesionales de diferentes empresas y de distintos sectores compartan gastos y servicios, además este tiene un impacto beneficioso para fomentar el compañerismo, la innovación y la implicación social; sin embargo, una estructura como la descrita anteriormente innovadora requiere tener bien establecidas las funciones de los colaboradores, que sean claras sus políticas y reglas para operar.

Por lo tanto, el personal de la empresa como sus clientes sepan acatar, así como establecer las estrategias básicas de gestión que le garantice sacar provecho a la demanda que hay de este tipo de servicios y permanecer en el tiempo, retribuyendo a sus accionistas y colaboradores.

Por esta razón, esta investigación pretendió ofrecer a la empresa Smart Office un diagnóstico organizacional, con el fin de someter a un análisis para identificar los problemas actuales, que ayuden a profundizar sus causas, a encontrar una recomendación que alivie tanto a directores a que sus órdenes sean cumplidas a cabalidad, como a su personal y clientes de tener claro sus funciones, procedimientos y culminar con los objetivos previamente mencionados en el presente documento.

En resumen, con la investigación, se pretendió apoyar al cuerpo administrativo de la empresa en fortalecer sus áreas de gestión, comenzando con cuestiones básicas que le garanticen ser una mejor organización; Así mismo, se proyectó a construir un modelo de gestión para este tipo de empresas modernas de economía colaborativa que les sirva a otras empresas que estén interesadas en mejorar.

1.6 Limitaciones

1.6.1 Limitaciones

La falta de trabajos anteriores de empresas de centros de negocio inteligente en el país es una limitante para ampliar el análisis.

Además, se presentaron complicaciones en la disponibilidad y apertura de los clientes para colaborar con los cuestionarios argumentando falta de tiempo o mostrando desinterés.

Al ser una estructura pequeña administrativa se volvió un reto intentar que contestaran con total transparencia buscando que se mantuviera la confidencialidad del caso.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Diseñar una propuesta de gestión estratégica a través de un diagnóstico que permita generar el ordenamiento dentro de la estructura organizacional de la empresa Smart Office.

1.7.2 Específicos

- Identificar la deficiencia de la estructura organizacional de la empresa Smart Office para proponer una estrategia de ordenamiento.
- Proponer el manual de funciones del equipo de trabajo de la empresa Smart Office.
- Proponer estrategias de gestión a la empresa Smart Office, así como sus respectivos indicadores que contribuyan a medir su desempeño.

CAPITULO II

MARCO TEORICO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de la administración

El hombre es un ser social por naturaleza, eso hace que tenga la tendencia natural a juntarse, lo que lleva aparejado a la necesidad de organizarse y colaborar entre ellos. A lo largo de la historia de la humanidad las distintas sociedades han ido cambiando debido a las evoluciones que el correr del tiempo genera.

Si bien fue después de principios del siglo XX que el estudio de la administración tuvo su auge gracias a la aparición de los autores Taylor y Fayol con la creación de la teoría Clásica, hubo anteriormente un sin número de eventos históricos que forjaron conocimientos a la creación de la administración como ciencia de estudio. Aquí vamos a considerar algunos de los antecedentes de la administración más importantes.



Figura No. 2. Los antecedentes de la Administración de Empresas, cronología.

2.2 Antecedentes del desarrollo organizacional

Inicialmente el Desarrollo Organizacional se limitó al nivel de los conflictos interpersonales de pequeños grupos, pasó luego a la administración pública y posteriormente a todos los tipos de organizaciones humanas recibieron modelos y procedimientos para los diversos niveles organizacionales.

Los diversos modelos de Desarrollo Organizacional consideran básicamente cuatro variables: El medio ambiente, la organización, el grupo social y el individuo. Así los autores analizan estas variables para poder explorar su interdependencia, diagnosticar la situación e intervenir ya sea en variables estructurales o de comportamiento para que un cambio permita el alcance de los objetivos organizacionales como los individuales.

El término “Desarrollo Organizacional” no está del todo claro quien lo creó, pero es probable que, allí surgido a través de la conceptualización de Robert Blake, Herbert Shepard, Jane Mouton, Douglas McGregor y Richard Beckard, personajes que investigaron el desarrollo gerencial, las relaciones humanas, entre otros por años; pero todos afirman que el término “desarrollo organizacional” se refiere al esfuerzo de cambio en todo sistema.

2.3 Antecedentes de los alquileres de oficinas

Con el transcurso del tiempo el hombre ha necesitado un espacio para trabajar lo más cómodo posible, según la historia nació en la Antigua Roma, los romanos fueron los primeros en utilizar oficinas ejecutivas. Continuando en la edad media, época posguerra 50', la era corporativa de los años 80 y la evolución de la era digital de los 2000.

Las primeras oficinas o estaciones de trabajo estaban diseñadas únicamente con el mobiliario de una silla, un escritorio y un estante. Carecían de estilo e innovación, eran tan primitivas y exclusivas, solo para los altos mandos de todo tipo de organización.

En el siglo XX después de la revolución industrial podríamos destacar que Frederick Taylor, presentó la idea de colocar a los empleados en un área amplia, donde la jefatura desde una plataforma alta podría supervisar, observar y controlar a los colaboradores.

Al inicio de los 80'y finales de los 90, la cultura organizacional y el desarrollo de las empresas presentaron más interés en la innovación y tecnología. Los espacios de oficinas eran estilo planta abierta poco a poco fueron modernizando y tomando la decisión que las jefaturas tenían que estar en espacios privados.

En cuanto a más demanda las empresas fueron adquirieron más mobiliarios y equipos electrónicos avanzados en la tecnología, herramientas funcionales, así como computadoras, teléfonos y fotocopadoras. Dejan obsoletas y olvidadas a las máquinas de escribir y otros, esto indica que, si el área de trabajo es óptima y cuenta con los servicios básicos, repercute a extender jornadas laborales más largas y extenuantes para los trabajadores.

Entrando a la era digital en los Estados Unidos de América, se crea el primer Workspaces “en español significa espacios de trabajos” ó Coworking “en español significa trabajo colaborativo” en los últimos años este concepto es innovador para todo tipo de empresarios, pymes o profesionales individuales o autónomos, pueden contar con un espacio fijo para desarrollar sus actividades empresariales con todos los servicios incluidos.

Hoy en día estos conceptos y modalidades de trabajo han crecido en América latina un porcentaje del 4.5% ¹ en El Salvador los centros de negocios con el concepto todo incluido han beneficiado a profesionales y empresas a ahorrar costos en su presupuesto.

2.4 Antecedentes de la empresa Smart Office

En el año 2010 se estableció la empresa Smart Office, la cual se encuentra ubicada en una de las zonas más exclusivas de San Salvador. Dicha empresa está dedicada a brindar servicios con fines de lucro y arrendar oficinas físicas, virtuales y sala de reuniones, cuyo objetivo es facilitar a la gente de negocios un lugar donde pueden tener todas las facilidades para ejecutar sus necesidades.

Los servicios que incluyen al contratar los espacios de oficinas son: Domicilio fiscal y comercial, baño privado, aire acondicionado, recepción, línea telefónica, 500 minutos de llamadas nacionales, internet, servicio de soporte técnico, 200 fotocopias e impresiones, energía eléctrica, agua potable, vigilancia las 24 horas, cámara de seguridad, mantenimiento, limpieza, cafetería, uso de sala de reuniones, cocina y jardín.

Estos servicios apoyan al desarrollo de todo tipo de actividades empresariales y laborales, espacios modernos diseñados para negocios rentables que buscan optimizar recursos.

2.4.1 Motivo de modelo de negocio de alquiler de espacios compartidos en la empresa Smart Office.

¹ Mordor Intelligence. Espacios de Coworking en América latina: Crecimiento tendencias, impacto de covid-19 y pronóstico (2023-2028). Obtenido de: <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/coworking-spaces-in-latin-america>

A inicios de 2008, el concepto de Coworking estaba comenzando a ganar fuerza y fue así como los fundadores de la empresa Smart Office, coincidieron emprender en una empresa prestadora de servicio de apoyo a empresarios y emprendedores, de forma fácil, económica para construir un modelo que permitiera la flexibilidad de uso compartido de un espacio, así como tener practicidad de tener alquiler según el tiempo que cada quien desea ocuparlo.

La empresa Smart Office esta derivada de una sociedad anónima de nacionalidad salvadoreña y de este domicilio, tiene como finalidad rentar espacios para oficinas mediante un acuerdo entre dos personas, ya sea natural o jurídica.

Es importante destacar los parámetros, para determinar el tamaño de una empresa en El Salvador que dicta según el artículo número 03 de la Ley de Fomento, Protección y desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. Smart Office habrá de ser clasificadas como microempresa, por el hecho de no contar con más de diez empleados. A la vez la empresa según su actividad económica es clasificada por el sector terciario dedicada a prestación de servicios².

Smart Office abrió sus puertas al público el día 10 de febrero del año 2010, con instalaciones modernas y 17 oficinas amuebladas que incluyen escritorio, sillas ejecutivas, aparatos telefónicos, archivos, librerías, cuadros, aire acondicionado, internet, baño privado y todos los servicios mencionados anteriormente. Pese a todo el tiempo transcurrido se administra muy básicamente y no tiene ninguna estructura sólida.

En cuanto a gestión estratégica, no se maneja en base a indicadores de desempeño, muy concentrada únicamente en los ingresos y rentabilidad de la empresa de forma mensual.

² El contador sv. Información digital para contadores y auditores de El Salvador. Clasificación de las empresas de El Salvador obtenido de: <https://elcontadorsv.com/clasificacion-de-las-empresas-el-salvador/>

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Definición de administración

Según Henry Fayol: “Administrar es el arte de gobernar”. Gobernar, entendida como la conducción de la organización hacia el fin propuesto, tratando de obtener el mayor provecho posible de los recursos que dispone. Es asegurar la marcha de las funciones esenciales, dentro del presente trabajo se hace mención de las etapas que en conjunto integran el proceso administrativo:

- **Planeación:** Esta etapa abarca las acciones y actividades que se llevarán a cabo para lograr los objetivos establecidos por la organización, como procedimientos, estrategias, presupuestos y políticas de conducta, etc.
- **Organización:** Consiste en asignar los recursos necesarios para poder cumplir con los objetivos planteados.
- **Dirección:** Se orienta el trabajo de las personas hacia el logro de los objetivos planeados, a través de la motivación.
- **Control:** Esta etapa busca asegurar que se estén ejecutando las actividades y funciones establecidas en la organización.

La administración en la empresa Smart Office es de mucha importancia ya que es la base para la implementación de renta de oficinas.

2.2.2 Definición de diagnóstico organizacional

Diagnostico organizacional, propuesta por Valenzuela, Ramírez, González y Celaya (2010). Se definiría como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus dificultades, aspectos potenciales, vías eventuales de desarrollo y oportunidades de prevención.

En efectos, podemos decir entonces, que las organizaciones se pueden definir como sistemas abiertos, colectivos, de carácter social y que se encuentran en constante evolución. Es por esta evolución y diversidad tan característica de las mismas, que es necesario desarrollar diferentes tipos de estrategias que ayuden a proporcionar diagnóstico preciso, que puedan guiar a saber su situación actual desde procesos financieros, comerciales y económicos.

En segundos aspectos más relacionados al capital humano y por ende a la labor de la psicología de las organizaciones, como la cultura organizacional, clima laboral, fortalezas, oportunidades de mejora, entre otros. (Ávila, 2016).

El Diagnostico Organizacional, según Ávila (2013) es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucren un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico.

Con lo anterior expuesto, podemos decir entonces que el diagnóstico organizacional, en síntesis, es una práctica compuesta por múltiples aristas y que se apoya en el trabajo colectivo de los colaboradores y áreas de la organización, lo cual es esencial para afinar el funcionamiento eficiente y eficaz en la empresa.

2.2.3 Definición de gestión estratégica y sus indicadores

Según uno de los mayores pensadores del mundo en gestión. Michael Porter, también considerado el padre de la estrategia empresarial moderna, la gerencia estratégica es “la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos”.

La gestión estratégica es un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar estrategias competitivas. Esto, implementado políticas que resulten favorables para la asignación eficiente de los recursos que permitan lograr el éxito de las organizaciones, buscando obtener una ventaja competitiva que sea sostenible en el largo plazo.

2.2.3.1 Características de la gestión estratégica

La gestión estratégica tiene las siguientes características:

- Debe basarse en establecer la visión de la empresa, para saber qué se espera lograr y a donde se quiere llegar.
- Adicionalmente, se fundamenta en el análisis del ambiente interno, haciendo que todo el personal tenga conocimientos de los objetivos que se persiguen. También analiza el ambiente externo para anticiparse a los cambios que se pudieran presentar.
- La implementación de estrategias y el proceso de gestión las llevan a cabo cada gerente y su equipo de trabajo. Las estrategias son responsabilidad de un gerente o de un líder del departamento.

- Propone estrategias adaptativas y anticipadas, para prevenir posibles problemas y situaciones que se puedan presentar.
- La gestión es participativa y descentralizada, por lo que todas las acciones se realizan de manera consensuada.
- Es un proceso flexible porque es descentralizado.
- Es anticipativa y proactiva, las personas tienen capacidad de decidir en la gestión operativa.
- Toma en cuenta e análisis FODA, buscando las fortalezas que permitan aprovechar las oportunidades para alcanzar el éxito.

2.2.3.2 Pasos de la gestión estratégica

Entre los pasos que sigue la gestión estratégica encontramos:

- Análisis estratégico
- Formulación de estrategias
- Implementación de estrategias.

Respecto a la gestión de indicadores son vitales para ayudar a mejorar el desempeño de las organizaciones. *“Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar”*.³

³ Grandes pymes por Vanesa Caman Silva Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/01/13/que-es-la-gestion-por-indicadores/>

Las métricas y los indicadores de gestión no son lo mismo, aunque en un principio son similares, debido a que el objetivo de las métricas y de los indicadores de gestión es medir el comportamiento o rendimiento de determinados asuntos de interés en un escenario empresarial.



Figura No. 3. Por qué las organizaciones fallan al implementar la estrategia.

La diferencia aparece, cuando las métricas se utilizan para medir diferentes aspectos de la actividad empresarial en un momento específico, mientras los indicadores de gestión incorporan la medición de objetivos estratégicos, de definidos en el marco de un plan estratégico en sesiones de planeación, dentro de las organizaciones. En aras de la estrategia, nos enfocaremos en los indicadores de gestión (KPI's).

2.2.4 Indicadores de gestión (KPI'S)

Siglas en ingles Key Performance Indicador que traducido al español significa Indicadores Claves de Gestión. Forma de medición con la que las empresas pueden comprobar si están cumpliendo con los objetivos de su planificación estratégica.

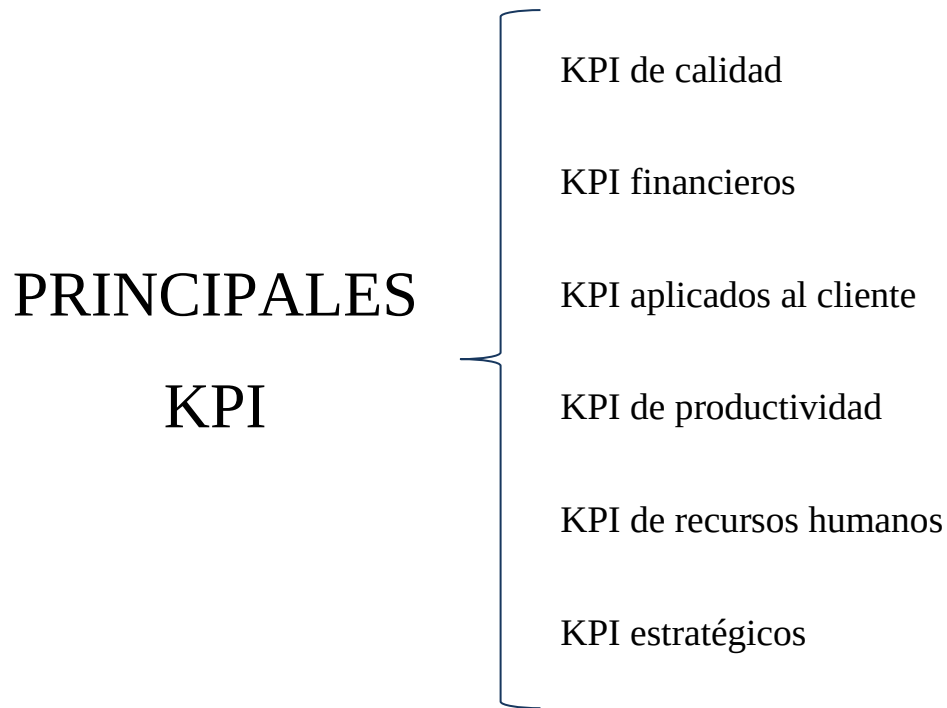
Se suelen utilizar diferentes niveles de medición de los indicadores de gestión o de desempeño que van desde las metas generales de la empresa a las de procesos, departamentos o empleados concretos.

2.2.4.1 Tipos de KPI's

TIPOS DE KPI



2.2.4.2 Los principales KPI



2.2.5 KPI de referencia en la propuesta estratégica

2.2.5.1 KPI aplicado al cliente

Este indicador mide la relación del cliente con la marca, desde la imagen, pasando por la experiencia con el producto, hasta el servicio ofrecido.

Algunos ejemplos

- Índice de satisfacción
- Tasa de retención de clientes

- Net promoter score, que mide cuanto está dispuesto al cliente a recomendar la marca a otras personas (mide la lealtad)

Estos indicadores son muy importantes, ya que reflejan el desempeño de la empresa en el trato con los consumidores.

2.2.5.2 KPI de Recursos Humanos

También es muy importante medir la satisfacción de los empleados, después de todo un equipo satisfecho tiene a estar más motivado, producir más y hablar bien de la marca a la audiencia externa. Algunos de los principales índices para un departamento de recursos humanos.

2.2.5.3 KPI imprescindibles a utilizar:

2.2.5.3.1 Costo de contratación

Entre los indicadores clave de rendimiento, se puede evaluar cuánto cuesta cada empleado para la empresa. Así como el costo de contratación está directamente relacionado con el puesto de trabajo de una empresa y proceso de selección.

Por lo tanto, pueden contemplarse gastos iniciales de dicho proceso en el momento que se incorporan a la empresa como empleados si no también otras inversiones como lo son las capacitaciones y las curvas de aprendizaje implicadas. Se obtiene mediante la siguiente formula.

Coste de contratación = coste total de todas las contrataciones / número total de contrataciones

2.2.5.3.2 Índice de ausentismo laboral

La tasa de absentismo mide como es la ausencia de los trabajadores en la empresa sea por el motivo que sea, esto incluye razones justificadas como accidentes laborales, bajas médicas, retraso o sin motivo. Formula de calcular este índice puede aplicar la siguiente formula:

Total de horas no trabajadas por bajas / el total de horas contempladas para trabajar * 100

2.2.5.3.3 Nivel de satisfacción

El ambiente laboral es esencial para determinar una alta o baja tasa de rotación interna, pero, ¿cómo saber si el clima que se vive dentro de la empresa es agradable o no? se puede ocurrir a herramientas como la encuesta del clima laboral, en el que se pregunte a los empleados como lo califican en una escala del 1 al 10 luego solo debe calcular el número promedio para obtener el resultado final y así tener el nivel de satisfacción correspondiente.

2.2.5.3.4 Tiempo promedio en lograr un objetivo

El tiempo medio ayuda a determinar qué tan eficiente es un proceso de selección, sirve para saber si los procesos están funcionando de forma adecuada. Lo ideal es que el tiempo medio se reduzca a medida que se evalúa cada objetivo, ya que los empleados son más productivos a medida que transcurre el tiempo. Como se calcula el tiempo promedio en lograr un objetivo se debe dividir la cantidad de horas que se invirtieron para alcanza un objetivo en particular y la cantidad de horas totales que trabajan.

2.2.5.3.5 Índice de compromiso

¿Cómo saber que tan comprometidos son los empleados de una organización? Para esto, se puede recurrir al índice de compromiso, el cual permite conocer el grado de sentimiento de pertenencia del personal.

Hay que recurrir a la implementación de encuestas de satisfacción o de experiencia del empleado, con preguntas clave. Por ejemplo ¿Cómo resulto tu primer día de trabajo?, establecer una escala numérica del 1 al 10 o del 1 al 5, luego, se debe calcular el promedio de respuestas.

2.2.6 Net Promoter Score (NPS)

Es un sistema y un indicador para medir la satisfacción del cliente y medir la lealtad, su objetivo es descubrir la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa y un producto o servicio a otra persona.

¿Cómo calculamos el NPS? Se calcula sobre la respuesta de cada encuestado, en una escala del cero a diez ante la pregunta⁴.

- Detractores 0-6
- Neutros 7-8
- Promotores 9-10

Formula: Promotores – Detractores = NPS

El NPS es un indicador sencillo, intuitivo y fiable.

⁴ RD STATION La plataforma de marketing y ventas # 1 para PYMES de América Latina obtenido de: <https://www.rdstation.com/blog/es/nps-que-es/>

2.3 MARCO LEGAL

Partiendo que la empresa Smart Office brinda servicios dedicados al arrendamiento de locales, tanto para salvadoreños como extranjeros que necesitan un espacio de oficina para uso comercial, se encuentra sometida a la constitución de la república y otras leyes, misma que brindan derechos y establecen obligaciones dentro del desempeño de dichas actividades.

La Constitución de la Republica en el artículo 23 hace referencia a la libertad de contratación, la cual desarrolla de la siguiente manera: *“Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes”*.

La Ley de Inquilinato, en su capítulo I, y artículos 1,2 y 4, tiene aplicabilidad en este aspecto, siempre y cuando se cumplan los supuestos relativos al arrendamiento de locales que se dediquen a instalar establecimientos comerciales, y se celebren los contratos correspondientes. Cualquiera de los involucrados en el contrato de alquiler, ante un incumplimiento puede recurrir a los juzgados civiles y mercantiles, a través de un proceso de inquilinato establecido en el titulo tercero del Código Procesal Civil y Mercantil.

Además de lo anterior, la política de protección del estado hacia el sector económico ha constituido la Ley de Protección al Consumidor, misma que dentro de sus artículos 1 Y 4 desarrollan un catálogo de derechos básicos de los que son titulares las personas que hacen uso de los servicios que brinda Smart Office.

Dicha empresa, se encuentra inscrita en el Registro de Comercio del Centro Nacional de Registros, así mismo en la Alcaldía Municipal de San Salvador y en el Ministerio de Hacienda. A la vez, cuenta con sus respectivas autorizaciones para emitir facturas de consumidor final y

créditos fiscales, basada en la Ley de Impuestos a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

Como consecuencia la empresa Smart Office, ha generado fuente de empleos directos e indirectos, que se encuentran bajo el sometimiento de legislaciones como lo son: El Código de Trabajo, Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), así como leyes relacionadas a las administradoras de fondos de pensiones, fijación de salarios mínimos y decretos emitidos por la Asamblea Legislativa que tienen que ver con el bienestar de los empleados.

El artículo 18 del Código de Trabajo establece: “***El contrato individual de trabajo, deberá constar por escrito***”; el artículo 138, por su parte dicta: “***Todo patrono está obligado a llevar planilla de pago***”; y la Ley de ISSS, juntamente con la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, indican la obligatoriedad de otorgar prestaciones sociales y previsionales para los empleados de la empresa Smart Office, para el caso.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

A la vez logrando conservar en el tiempo su permanencia en un mercado cada vez más competitivo y garantizando la continuidad de su operación y por ende manteniendo el empleo de todos los colaboradores para el sustento de sus familias.

3.1 Tipo de investigación

Durante el presente estudio se enmarca dentro de la investigación cualitativa a efecto de elaborar un diagnóstico organizacional, ya que estas investigaciones llevan a una clase de estudio que introduce descripciones derivadas de recolectar información referente a la estructura organizacional de la empresa Smart Office.

Uno de los objetivos de dicho diagnostico organizacional es examinar e identificar la problemática de la organización de los procesos del área administrativa de los empleados.

Se utilizó el método descriptivo en el trabajo de investigación, midiendo y recogiendo información de manera independiente y conjunta sobre los diferentes procesos de bienvenida, manuales, misión, visión y políticas internas de la empresa Smart Office, como se relacionan, como es el ambiente laboral de los empleados y clientes arrendatarios.

El estudio se realizó en un contexto en el cual se trató de describir un fenómeno, suceso, comunidad y situación dentro de la empresa Smart Office, debido a lo antes mencionado es que la investigación es de carácter descriptivo, ya que cumple con la definición antes mencionada,

además de tratarse de un método no experimental debido a que las variables de la problemática están dadas y no son susceptibles a manipulación.

El aspecto cuantitativo, se obtuvo de los puntos de vista de empleados a través de la plataforma Google forms se suministró un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para verificar el problema, esta encuesta fue enviada a través de la aplicación de WhatsApp donde las respuestas se obtuvieron por medio de una tabulación de datos.

En cuanto a los clientes arrendatario se utilizó la misma metodología donde se utilizaron preguntas de forma (NPS) su definición es (Net Promoter Score, puntuación neta del promotor), esta técnica sirve para determinar la lealtad de los clientes hacia la empresa Smart Office, esta se midió sobre una encuesta de preguntas únicas de las cuales la información se tiene con un número en una escala del cero al diez, en donde cero es la puntuación más baja y diez la más alta.

A la misma vez se realizó una entrevista al director ejecutivo y a la vez dueño de la empresa Smart Office, donde el enfoque fue obtener resultados de mejora en base a las respuestas obtenidas de los empleados y clientes arrendatarios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población a investigar

Dentro de la investigación una vez se definió cual sería la unidad de análisis, se procedió a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los

resultados. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y el tiempo.

Se menciona que la población para el desarrollo de la presente investigación se tomó en consideración a los empleados y además a los clientes arrendatarios de la única sucursal del centro de negocios Smart Office, la cual está ubicada en la ciudad de San Salvador.

Por lo cual se realizó una encuesta formada por doce preguntas entre abiertas y cerradas a cinco personas que ejercen un puesto dentro de la empresa Smart Office a la vez se realizó una encuesta de ocho preguntas a seis clientes que forman parte de las empresas arrendatarias.

3.2.2 Determinación del tamaño de la muestra

Los participantes de la investigación son los empleados que laboran directamente bajo la planilla de la empresa Smart Office que realizan sus funciones el área de: Asistente de jefatura, recepción, administrador del sistema informático, operario de limpieza y vigilante de seguridad, siendo un total de cinco personas (véase Tabla 1). Para calcular el tamaño de la muestra de la población pequeña se llegó al consenso entre las investigadoras de llevar a cabo un censo. En adición también se realizó una investigación a la población de clientes actuales.

Para plantear una muestra en una población tan pequeña como de pocos empleados, se selecciona el método de muestreo aleatorio simple.

Pasos para realizar un muestreo aleatorio simple:

1. Definir la población objetivo: Identifica claramente el grupo del que deseas obtener información.
2. Asignar números a cada miembro de la población: Cada individuo de la población recibe un número único
3. Seleccionar los números al azar: Puedes usar métodos como una tabla de números aleatorios, un generador de números aleatorios en una computadora o incluso un sorteo manual.
4. Recopilar los datos: Una vez seleccionados los individuos, se procede a recolectar la información necesaria de ellos.

Características del muestreo aleatorio simple:

- Igualdad de oportunidades: Cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.
- Simplicidad: Es fácil de entender y aplicar
- Representatividad. Aumenta la probabilidad de obtener una muestra representativa de la población, aunque no la garantiza completamente.

Tabla No 1. Muestra encuestada a los colaboradores

CARGO	GENERO	EDAD
Asistente a jefatura	femenino	35 años
Recepción	femenino	28 años
Administrador del sistema informático	masculino	38 años
Operario de limpieza	masculino	34 años
Vigilante de seguridad	masculino	45 años

Tabla No 2. Muestra encuestada a los clientes arrendatarios

OUTSOURCING M&A, S.A. DE C.V. Bufete de abogados con veintidós años de experiencia en el área jurídica, arrendatario desde el año dos mil diez forma parte de la cartera de clientes de Smart Office.
MARKETING SPORT, S.A. DE C.V. Publicistas con doce años de experiencia en área de marketing comercial, arrendatario desde el año dos mil once a la fecha.
E&A, S.A. DE C.V. Empresa dedicada en el rubro de restaurante con seis años de experiencia en el mercado de alimentos, banquetes y eventos privados, arrendando desde el dos mil dieciocho a la fecha.
GH CONSULTORES, S.A. DE C.V. Con veinte años de experiencia en el área de consultoría empresarial asesoría en licitaciones públicas con diez años de ser cliente del centro de oficina Smart Office.
MEJIA PINEDA, S.A. DE C.V. Despacho contable con más de treinta años de experiencia brindado servicios contables y de auditoría externa, siendo parte de la cartera de cliente desde el año dos mil diecisiete.
ALVAREZ CASTANEDA BUFETE. Despacho jurídico con más de 13 años de experiencia en área notarial, forma parte de la cartera de clientes desde el año dos mil diecinueve.

Tabla No 3. Muestra director ejecutivo

CARGO	GENERO	EDAD
Director ejecutivo	femenino	51 años

3.3 Instrumentos de recolección de información

Se utilizó un formulario de encuestas online por medio de un software gratuito de la plataforma Google Form, se envió un link a través del medio de comunicación más usado en la actualidad WhatsApp.

Los empleados de la estructura organizacional de la empresa Smart Office, podrán responder de manera más ágil en cualquier momento sin afectar su horario laboral dicho cuestionario consta de un total de doce preguntas, entre ellas 6 abiertas y 6 cerradas. (Ver anexo 1).

Gran parte de esta investigación es dirigida a los arrendatarios y usuarios de la empresa en cuestión se ocupó preguntas para construir un indicador que se utiliza en los programas de experiencia del cliente (NPS), como base se tomaron en cuenta a seis de los arrendatarios de la empresa. (Ver anexo 4)

Se realizó la entrevista presencial y personalmente al director ejecutivo de Smart Office, se tomó nota de las respuestas del encuestado (Ver anexo 7).

3.4 Técnicas de análisis a utilizar en la investigación

Las técnicas utilizadas para el análisis son las descriptivas y metodológica, de esta forma comprender mejor el fenómeno complejo y para identificar actitudes que estén contribuyendo o no a mejorar la gestión empresarial. Estas técnicas incluyen métodos que se basan en una o varias preguntas de investigación y no tiene una hipótesis. Además, se incluyeron una recopilación de datos relacionados como entrevistas, los cuales posteriormente se organizaron, tabularon y se describe el resultado.

El empleo de un análisis de técnica tipo descriptivo, se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas para los colaboradores, director y arrendatarios de la empresa Smart Office.

3.5 Modelo de análisis

Se emplearon dos modelos el estadístico y el diagnóstico.

Luego de la tabulación de los datos recopilados el que consiste en la revisión y clasificación de la información, para realizar la medición de los datos por medio de un programa estadístico, el cual permite elaborar ya sea cuadros de vaciado o gráficos sintetizados para proceder a la elaboración del análisis descriptivo, adicional se realizó entrevista que permitieron un mejor diagnóstico de la situación, así como la profundidad que se necesita esclarecer expectativas y formas en las que ha venido desempeñándose la organización.

CAPITULO IV

PROPUESTA DEL PLAN

4.1 Análisis interno de la empresa Smart Office

Desde el año 2010 hasta la actualidad la empresa Smart Office ha sido direccionada por dos personas de la misma familia, emprendedoras y creadoras de esta empresa, dedicada al servicio de renta de espacios de oficinas “Todo Incluido” cuyo fin es satisfacer las necesidades de los arrendatarios y contribuye al bien social.

Actualmente el área administrativa de la estructura organizacional y de recursos humano de la empresa Smart Office, es dirigida por el director ejecutivo y dueño del negocio, destacando actividades distintas tales como: Contratación del personal, administración de la planilla, control de horarios, funciones de trabajo de los colaboradores, toma de decisiones administrativas, financieras y generales de la empresa, sin embargo el hecho que de los directores por lo general dependan tantas tomas de decisiones operativas ocasiona retraso o cuellos de botella en el desenlace de las mismas, al mismo tiempo, en ocasiones normas que rigen en la familia entran en conflicto con las que gobiernan la empresa.

Razón por el cual es necesario desarrollar un plan estratégico para alcanzar todos los objetivos aprovechando las fortalezas y oportunidades existentes para prevenir las amenazas y debilidades del futuro. Por este conocimiento, se realizó un análisis FODA, encuestas a los clientes arrendatarios y empleados. También, se entrevistó al directo de la empresa Smart Office (ver anexo 1 al 8).

4.1.1 Análisis FODA de la empresa Smart Office

4.1.1.1 Factores internos

Fortalezas: Local comercial propio, cuenta con instalaciones modernas e innovadoras, estabilidad laboral, trato humano, actitud abierta al cambio, cuenta con un número fijo de clientes actuales, buen ambiente laboral, excelentes relaciones con los clientes y proveedores.

Debilidades: La empresa no cuenta con una estructura organizacional, la organización no tiene establecido las políticas internas, manuales y procesos, no están establecidos por escrito la existencia de los principios básicos (misión, visión y valores), no cuentan con departamento de recursos humanos o persona que se encargue de esa área, reclutamiento y selección de personal deficiente, falta de evaluación y desarrollo del personal, poca claridad en las funciones de los empleados, falta de manuales de perfiles de puesto en cada área, no posee políticas de calidad, seguridad e higiene de personal y no existen las capacitaciones a los empleados de la empresa

4.1.1.2 Factores externos

Oportunidades: Adoptar nuevos procesos en la estructura organizacional, capacitar al personal que colabora en la empresa, captación de nuevos talentos y ampliar su red de clientes potenciales.

Amenazas: Apertura de otros centros de negocios bajo el mismo concepto, conflictos que pueden suceder entre director y dueño durante proceso de toma de decisiones, dualidad de mando o tensión ante temas de corte familiar, subcontratación de personal con poca experiencia y seriedad, candidatos sin competencias adecuadas.

Obteniendo esta información se determinó la problemática y causas que provocan deficiencia interna dentro de la estructura organizacional.

4.2 Propuesta del plan estratégico para la empresa Smart Office

La falta de existencia de los principios corporativos de la empresa Smart Office ha afectado en su estructura organizacional, pero es consciente de la importancia que tiene la planeación para asegurar en el mediano y largo plazo, el logro de los objetivos, el cumplimiento de su misión y alcanzar su visión. Un plan estratégico para la empresa Smart Office es una ruta de ordenamiento en su estructura organizacional si corrige sus debilidades, evita las amenazas y aprovecha las oportunidades.

Para la elaboración de la planeación estratégica y lograr el ordenamiento de estructura organizacional, es fundamental iniciar con las bases mismas de la empresa, las cuales están definidas en la misión, visión, valores, objetivos, sus indicadores, manuales y políticas. Esto permite identificar el rumbo hacia el cual se dirige, la falta de la misma y por esta razón proponemos:

4.2.1 Visión

Posicionarnos en el área metropolitana de San Salvador, como el mejor centro de oficinas en la prestación de servicios “Todo Incluido” con calidad.

4.2.2 Misión

Crear espacios de trabajo ideales, confortables y seguros para profesionales independientes, micro y pequeñas empresas, brindando un buen servicio todo incluido con personal capacitado.

4.2.3 Valores

- Responsabilidad: Cumplimientos de nuestras obligaciones
- Honestidad: Actuado con transparencia, sinceridad y confianza
- Compromiso: Con el bienestar de nuestros clientes y colaboradores
- Trabajar en equipo: Comunicación respetuosamente para fomentar el bien común.

4.2.4 Objetivos

- Posicionamiento competitivo: Ser el centro de negocios mas eficiente en la zona mas exclusiva de San Salvador a efecto de superar a la competencia que se dedica al mismo rubro de negocio.
- Servicio al cliente: Brindar un servicio de maxima calidad a los clientes de la empresa Smart Office con la mejor atencion del personal capacitado para ello.
- Innovacion: Mantener una constante innovacion en la calidad de los espacios de oficina y servicios que se brindan a los clientes.
- Eficacia de los empleados: Lograr que cada uno de los puestos de trabajo logre desempeñar sus funciones con la maxima eficacia y cuente con la asignacion de los recursos laborales idoneos.

4.2.5 Propuesta de manuales para la empresa Smart Office

- KPI's para la empresa Smart Office indicadores claves de rendimientos deben revisarse periodicamente para hacer un seguimineto de los avances e identificar las areas susceptibles de mejora aplicados a los empleados y clientes (ver anexo 9)
- Diseño de uniforme y carnet de identificacion para los empleados de la empresa Smart Office (ver anexo 10)

- Proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa Smart Office (ver anexo11)
- Formato del contrato individual de trabajo para la empresa Smart Office (ver anexo 12)
- Formato de accion del personal para los empleados de la empresa Smart Office (ver anexo 13)
- Formulario de solicitud de permiso para los empleados de la empresa Smart Office. (ver anexo 14)
- Maual de descripción de perfil de puesto de cada area laboral para la empresa de Smart Office (ver anexo 15)
- Manual de bienvenida para los empleados de la empresa Smart Office (ver anexo 16)
- Manual de protocolo para los empleados de la empresa Smart Office (ver anexo 17)
- Reglamento interno de trabajo para los empleados de la empresa Smart Office (ver anexo 18)
- Proceso de evaluacion periodicamente a los colaboradores de la empresa Smart Office (ver anexo 19)
- Manual de convivencia interno para arrendatarios y empleados de la empresa Smart Office. (ver anexo 20)
- Presupuesto de costo de las propuestas realizadas para la empresa de Smart Office (ver anexo 21).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Dueños de la empresa cuando inician un negocio piensan que no es indispensable un manual de funciones por tratarse de estructuras organizativas compactas, sin embargo la falta de este manual en un micro y pequeña empresa puede generar varios problemas, como la falta de comprensión y pérdidas. Para Smart Office la propuesta de manual de funciones diseñado a la medida pretende reducir errores y fallas en la prestación de sus servicios de arrendamiento de oficinas.

La base de la propuesta de gestión estratégica para Smart Office es basada en las diferentes necesidades detectadas durante los encuentros con los diferentes colaboradores de esta prestadora de servicios de alquiler de oficinas siendo el común denominador una carencia de organización y definición de funciones y reglamentos de manera formal y escrita.

La gestión de una empresa provoca que continuamente se deba estar evaluando la efectividad de cualquier cambio o estrategia un KPI particular e importante para este tipo de negocio de servicio de oficinas inteligentes en alquiler es la tasa de arrendamiento. Si bien es cierto los dueños conocen el dato actual que es del 76.4% pero no poseen pronósticos y metas para compartir con sus colaboradores.

Luego de aplicar diferentes instrumentos de recolección de información para diseñar un diagnostico se concluye que el ordenamiento propuesto al estar diseñado desde las necesidades de clientes y colaboradores pertenecientes a la estructura organizacional de la empresa Smart

Office, promoverá la definición clara de puesto y tareas así como las responsabilidades marcadas de cada miembro, esto a su vez provoca que se logre quedar de manifiesto una cadena de mando y evitando la duplicidad de funciones. Pese a lo anterior escrito no se posee un perfil de colaborador que de mantenimiento a los diferentes manuales propuestos.

5.2 Recomendaciones

Basados en las conclusiones sobre la importancia de KPI particulares para el negocio de prestación de servicios de oficinas inteligentes de alquiler como lo es la tasa de arrendamiento, será de vital importancia para la dirección de la empresa construir una proyección que permita la trazabilidad mensual del mismo y establecer metas en conjunto con sus colaboradores.

Refrescar cada 2 años el manual de funciones propuesto agregando nuevas tareas, funciones de los diferentes colaboradores, o porque no nuevos puestos que surgirán en la expansión de la empresa. La dirección deberá delegar a un miembro del staff administrativo que pueda realizar la actualización y llevar la difusión a lo interno de estas modificaciones.

La contratación de un asesor externo free lancer cada 2 años por proyecto puede ser la solución para dar continuidad a la mejora en la gestión empresarial de Smart Office manteniendo magra en términos de colaboradores de operación.

BIBLIOGRAFIA

1. Metodología Mixta (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2008)
2. Buro Diseño de Oficina. Historia y Evolución de la oficina. Recuperado de <https://www.3buro.mx/blog/historia-de-la-oficina/>
3. Mordor Intellignce.Espacios de Cowoking en América latina: Crecimiento tendencia, impacto de covid-19 y pronostico (2023-2028) Obtenido de: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/coworking-spaces-in-latin-america>.
4. El contador sv. Información digital para contadores y auditores de El Salvador. Clasificación de las empresas de El Salvador obtenido de: <https://elcontadorsv.com/clasificacion-de-las-empresas-el-salvador/>
5. Los antecedentes de la Administración de empresas 4.000 A.C. -199 D.C. Recuperado de: <https://www.ensambledeideas.com/antecedentes-de-la-administracion>.
6. Grandes pymes por Vanesa Caman Silva Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/01/13/que-es-la-gestion-por-indicadores/>
7. RD STATION La plataforma de marketing y ventas # 1 para PYMES de América Latina obtenido de: <https://www.rdstation.com/blog/es/nps-que-es/>

LEYES NACIONALES

1. Constitución de la Republica de El Salvador, Decreto legislativo N° 38 Obtenido de:https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072857074_archivo_documento_legislativo.pdf
2. Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. 1ª Edición CONAMIPE, 2004. Art 3. Obtenido de:<https://www.conamype.gob.sv/wp-content/uploads/2013/04/Ley-MYPE-web.pdf>.
3. Código de Trabajo de la Republica de El Salvador del 2010 Obtenido de:https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1742/Cod_Trab_ElSalv%5B1%5D.pdf
4. Ley de Seguro Social. Decreto N°126263 de 2020. Obtenido de:<https://elsalvador.eregulation.org/media/ley%20del%20seguro%20social.pdf>
5. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. Decreto número 927.Obtenido de http://ssf.gob.sv/images/stories/desc_leyes/Ley%20SAP.pdf
6. Decreto número 10. El Órgano Ejecutivo de La Republica de El Salvador en el ramo de Trabajo y Prevención Social. Art 9. Del 2021. Obtenido de:<https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/2020-2029/2021/07/E810B.pdf>.

GLOSARIO

Arrendatario: Persona que adquiere el derecho a usar un bien o un inmueble a cambio de un pago

Arrendamiento: Es un contrato en el que una persona le cede a otra el uso y goce de un bien, obra o servicio, a cambio de un precio determinado.

Contrato: Es un acuerdo legal, oral o escrito

Coworking: Espacio compartido físico o virtual donde profesionales individuales o pymes pueden desarrollar su actividad.

Empresa: Prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

Estrategia: son acciones diseñadas para lograr un objetivo o metas para aumentar la posibilidad del éxito.

IT: Information technology, que en español significa tecnología de la información y de las comunicaciones, el que crea y gestiona los sistemas informáticos y tecnológicos de una empresa.

Jerarquía: Es una estructura que se establece en orden a su criterio de subordinación entre personas, animales y valores.

Lineamientos: Rangos generales y básicos que permiten definir una tendencia o un plan

Manuales Administrativos: Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Misión: Es el proceso de establecer una dirección para cumplir los objetivos de una empresa

NPS: Net Promoter Score, más conocido por sus siglas en inglés, es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa

Normas: Son patrones aceptables de comportamiento para las personas dentro de un grupo.

Objetivos: Es la meta donde se orientan los esfuerzos que se lleva a cabo una organización, grupo o individuo.

Perfil: Conjunto de rasgo peculiaridades que caracterizan a alguien o algo

Políticas: Declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de dediciones, para guiar la toma de decisiones.

Procedimientos: Métodos para manejar las actividades fututas, son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

Procesos: Secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.

Pyme: Pequeña y mediana empresa

Reglas: Normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten la discrecionalidad.

Valores: Conjunto de creencias acerca de lo que es verdadero o falso, principios éticos y profesionales mediante los cuales esta elige guiar sus actividades.

Visión: Resume los valores y aspiraciones de la organización, de forma genérica, sin especificaciones.

ANEXOS

A continuación, se anexan los documentos que se utilizaron para recolectar información, datos dentro de la investigación y los manuales de la propuesta de gestión estratégica para la empresa Smart Office.

Anexo N° 1. Encuesta para colaboradores de la empresa Smart Office.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:_____ años

Cargo que desempeña:_____

Teniendo en cuenta su experiencia laboral en la empresa Smart Office, se le pide que responda todas las preguntas, sea abierto y franco, la información que nos proporcione será utilizada para realizar un diagnóstico organizacional y a la vez crear una propuesta de gestión estratégica para la mejora continua.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente y responder en el espacio según su criterio.

1. ¿Te sientes a gusto de formar parte de la empresa Smart Office?

-Si
-No
-A veces

2. ¿Conoces la estructura organizacional de la empresa Smart Office?

Responda._____

3. ¿Qué mejorías de la empresa Smart Office?

Responda._____

4. ¿Conoce usted como se conforma la cadena de mando dentro de la empresa Smart Office?

Responda._____

5. ¿Conoce la vision, mision y valores de la empresa Smart Office?

-Si

-No

-Desconozco

6. ¿Podria mencionar un aspecto positivo sobre la empresa Smart Office a comparación de otras empresas?

Responda._____

7. ¿Cuando ingreso a la empresa Smart Office, usted recibio inducción y capacitación de su puesto de trabajo?

-Si

-No

-No recuerdo

8. ¿Le indicaron cuales eran sus funciones por escrito de acuerdo al puesto de trabajo?

-Si

-No

-No recuerdo

-Nunca

9. ¿Tiene conocimiento de la existencia de manuales de funciones, politicas internas y reglamento interno de la empresa Smart Office?

-Si

-No

-No recuerdo

10. ¿Existe algun método de evaluación periodicamente sobre la calidad de tu trabajo en la empresa Smart Office?

-Si

-No

-Nunca

-A veces

11. ¿Si te dieran la oportunidad de mencionar que se debe de mejorar dentro de la organización de la empresa Smart Office que recomendarías?

Responda._____

12. ¿Como empleado crees que la empresa Smart Office es una buena opción donde puedes desempeñar tus conocimientos, aprender y a desarrollarte?

-Si

-No

-Talvez

¡Agradecemos su colaboración!

Anexo N° 2 Análisis de resultado por pregunta.

La población encuestada, se eligieron a cinco personas que cumplen con las labores del área de: Asistente administrativo, recepción, administrador del sistema informático, operario de limpieza y vigilancia, de las cuales tres son del sexo masculino y dos del sexo femenino.

Para dicha encuesta se utilizó la plataforma de Google Forms se usó un formulario en línea, enviado a través de un link por WhatsApp.

Identidad de sexo de los colaboradores encuestados:

Hombre: 3

Mujeres: 2

Cargo que desempeñan:

- Asistente administrativo
- Recepción
- Administrador IT
- Limpieza
- Vigilante

Opinión de los resultados sobre la satisfacción del personal de Smart Office de pertenecer a la empresa.

Tabla No 4. Pregunta 1. ¿Te sientes a gusto de formar parte de la empresa Smart Office?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Si	4	80%
No		
A veces	1	20%

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las 4 personas encuestadas que representan el 80% respondieron sí, el 20% respondió que a veces, la mayoría de empleados se sienten satisfecho de laboral en la empresa Smart Office.



Gráfico 1: Representación porcentual Pregunta 1 encuesta.

Opinión Conocimiento de la estructura organizacional

Tabla No 5. Pregunta 2. ¿Conoces la estructura organizacional de la empresa Smart Office?

Encuestado	Respuesta
01	Si
02	Poco
03	Tengo dudas
04	No
05	No conozco la estructura

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las 4 personas encuestadas de la empresa Smart Office tienen dudas, no conocen de la estructura organizacional y solo una respondió que sí.

Opinión sobre mejoramiento de la empresa Smart Office

Tabla No 6. Pregunta 3. ¿Qué mejorarías de la empresa Smart Office?

Encuestado	Respuesta
01	Una mayor organización y ejecución para cada problemática o punto en específico
02	Nada
03	Que la empresa respete las funciones de cada puesto laboral
04	El orden dentro de la organización
05	No tengo opinión

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las 4 personas encuestadas de la empresa Smart Office informaron que deben de mejorar las funciones de la organización interna y una persona respondió nada.

Opinión del conocimiento de cadena de mando dentro de la estructura organizacional

Tabla No 7. Pregunta 4. ¿Conoce usted como se conforma la cadena de mando de la empresa Smart Office?

Encuestado	Respuesta
01	Si
02	Poco
03	No, se reciben órdenes de dos directrices
04	No
05	No

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De tres personas encuestadas respondieron que no conocen la cadena de mando o jerarquía en la estructura organizacional de la empresa Smart Office, una persona respondió que sí y otra respondieron poco.

Opinión de conocimiento de la visión, misión y valores de la empresa Smart Office.

Tabla No 8. Pregunta 5. ¿Conoce la visión, misión y valores de la empresa Smart Office?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	1	20%
No	3	60%
Desconozco	1	20%

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las tres personas encuestadas que representan el 60% respondieron que no, el 20% respondió que sí y el otro 20% respondieron que desconoce la visión, misión y valores.

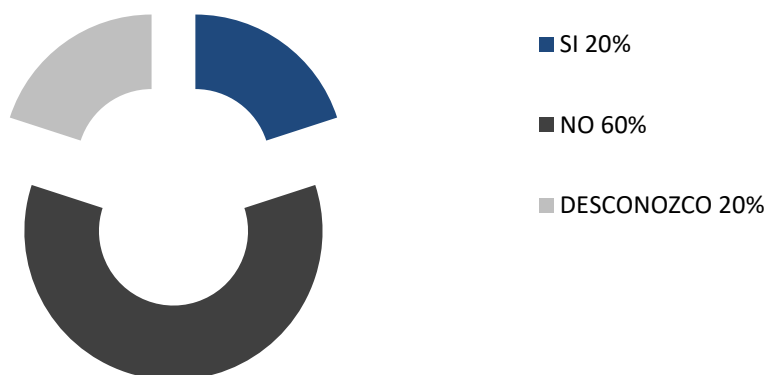


Gráfico 2: Representación porcentual pregunta 5 encuesta.

Opinión del aspecto positivo de la empresa Smart Office.

Tabla No 9. Pregunta 6. ¿Podría mencionar un aspecto positivo sobre la empresa Smart Office a comparación de otras empresas?

Encuestado	Respuesta
01	Adentro de la empresa se relaciona con muchas personas
02	Buen trato
03	Amabilidad
04	Flexibles con los permisos laborales
05	Sin opinión

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De cuatro personas encuestadas contestaron positivamente y una persona se abstiene en responder sobre el aspecto positivo de la empresa Smart Office.

Opinión de la inducción y capacitación del puesto de trabajo

Tabla No 10. Pregunta 7. ¿Cuándo ingreso a la empresa Smart Office usted recibió inducción y capacitación de su puesto de trabajo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	1	20%
No	3	60%
No recuerdo	1	20%

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las tres personas encuestadas que representa el 60% respondieron que no, el 20% respondió que sí y el otro 20% no recuerdan si recibieron capacitación e inducción cuando ingresaron a la empresa.



Gráfico 3: Representación porcentual pregunta 7 encuesta.

Opinión de las funciones por escrito al puesto de trabajo.

Tabla No 11. Pregunta 8. ¿Le indicaron cuales eran sus funciones por escrito de acuerdo al puesto de trabajo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	1	20%
No	3	60%
No recuerdo	1	20%

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las 3 personas encuestadas que representan el 60% respondieron que no, el 20% respondieron que sí y el otro 20% respondieron que las funciones y procedimientos a desempeñar dentro de la empresa no las entregan por escrito.



Gráfico 4: Representación porcentual pregunta 8 encuesta.

Opinión del conocimiento de la existencia de manuales, políticas y reglamento interno de la empresa Smart Office.

Tabla No 12. Pregunta 9. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de manuales de funciones, políticas internas y reglamentos internos de la empresa Smart Office?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si		
No	5	100%
No recuerdo		

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: de las 5 personas encuestadas que representan el 100% respondieron que no, que la empresa Smart Office no tienen en existencia de manual, política y reglamento interno.



Gráfico 5: Representación porcentual pregunta 9 encuesta.

Opinión de método de evaluación periódicamente del desempeño laboral

Tabla No 13. Pregunta 10. ¿Existe algún método de evaluación periódicamente sobre la calidad de tu trabajo en la empresa Smart Office?

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	1	20%
NO	4	80%
NUNCA		
A VECES		

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las cuatro personas encuestadas que representan el 80% respondieron que no y el 20% respondieron que sí, la empresa no evalúa periódicamente a sus empleados.



Gráfico 6: Representación porcentual pregunta 10 encuesta.

Opinión sobre el mejoramiento dentro la empresa Smart Office

Tabla No 14. Pregunta 11. ¿Si te dieran la oportunidad de mencionar que se debe mejorar dentro de la organización de la empresa Smart Office, que mejorarías?

Encuestado	Respuesta
01	Una mayor y efectiva organización coherente
02	Nada
03	Promover nuevas oportunidades para el empleado y facilitar horarios para estudiar
04	Orden de la cadena de mando
05	Conocer la estructura de la oficina

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las cinco personas encuestadas respondieron que es importante ordenar la estructura de la empresa, conocerla y brindar incentivos de apoyos académicos.

Opinión del desempeño de conocimientos dentro la empresa Smart Office

Tabla No 15. Pregunta 12. ¿Cómo empleado crees que la empresa Smart Office es una buena opción donde puedes desempeñar tus funciones, aprender y desarrollarlos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
Si	1	20%
No		
Tal vez	4	80%

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis: De las cuatro personas encuestadas que representan el 80% respondieron que tal vez y el 20% que si pueden desempeñar sus conocimientos y a la vez desempeñarlos dentro de la empresa.



Grafico 7: Representación porcentual pregunta 12 encuesta.

Anexo N° 3. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas a los empleados de Smart Office.

Encuesta	Empleado 1	Empleado 2	Empleado 3	Empleado 4	Empleado 5
Campos obligatorios	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino	Masculino
Cargo	Limpieza	Vigilante	Recepcionista	Asistente Administrativo	Administrador IT
Preguntas					
1. ¿Te sientes a gusto de formar parte de la empresa Smart Office?	A veces	Si	Si	Si	Si
2. ¿Conoces la estructura organizacional de la empresa Smart Office? Responde	Si	Poco	Tengo dudas	No	No conozco esta estructura
3. ¿Qué mejorarías de la empresa Smart Office?	Una mayor organización y ejecución para cada problemática o punto en específico	Nada	Que la empresa respete las funciones de cada puesto laboral.	El orden dentro de la Organización	No tengo opinión
4. ¿Conoce usted como se conforma la cadena mando dentro la empresa Smart Office? Responde	Si	Poco	No, se reciben orden de dos directrices	No	No
5. ¿Conoce la visión, misión y valores de la empresa Smart Office?	No	Si	No	Desconozco	No
6. ¿Podría mencionar un aspecto positivo sobre la empresa Smart Office a comparación de otras empresas?	Adentro de la empresa se relaciona con muchas personas	Buen trato	Amabilidad.	Flexibles con los permisos laborales	Sin opinión

Encuesta	Empleado 1	Empleado 2	Empleado 3	Empleado 4	Empleado 5
Campos obligatorios	Masculino	Masculino	Femenino	Femenino	Masculino
Cargo	Limpieza	Vigilante	Recepcionista	Asistente Administrativo	Administrador IT
Preguntas					
7. ¿Cuando ingreso a la empresa Smart Office usted recibió inducción y capacitación de su puesto de trabajo?	No	No	Si	No, recuerdo	No
8. ¿Le indicaron cuales eran sus funciones por escrito de acuerdo al puesto de trabajo dentro de la empresa Smart Office?	No	Si	No	No, recuerdo	No
9. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de manuales de funciones, políticas internas o reglamento interno de la empresa Oficina Inteligente?	No	No	No	No	No
10. ¿Existe algún método de evaluación periódicamente sobre la calidad de tu trabajo en la empresa oficina inteligente?	No	Si	No	No	No
11. ¿Si te dieran la oportunidad de mencionar que se debe de mejorar dentro de la organización de la empresa Oficina Inteligente que recomendarías?	Una mayor y efectiva organizacion coherente	Nada	Promover nuevas oportunidades para el empleado o facilitar horarios para estudiar.	Orden en la cadena de mando	Conocer la estructura de la oficina
12. ¿Como empleado crees que la empresa oficina inteligente es una buena opción donde puedes desempeñar tus conocimientos, aprender y desarrollarlos?	Talvez	Si	Talvez	Talvez	Talvez

Anexo N° 4. Encuesta de satisfacción aplicada a los arrendatarios de la empresa Smart Office.

Permítanos conocer su opinión, la información que nos proporcione será de mucha importancia.

Indicaciones: Responda las siguientes preguntas sobre la empresa Smart Office en una escala del 1 al 10, donde 1 es la puntuación más baja y 10 la más alta.

1. ¿Por qué medio publicitario se enteró de la existencia de la empresa Smart Office?

- ☐ Redes Sociales
- ☐ Búsqueda en Internet
- ☐ Periódico
- ☐ Rotulo en vidrio exterior
- ☐ Recomendación por un amigo o contactos
- ☐ Por otros medios

2. ¿Cómo califica la calidad del servicio “Todo incluido” que brinda la empresa Smart Office ante la competencia?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. ¿Cómo califica la publicidad de la empresa Smart Office a través de su página web, periódicos, redes sociales Facebook e Instagram?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. ¿Usted como cliente se siente satisfecho con la comunicación y atención que le brinda el personal de la empresa Smart Office?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. ¿Cómo califica la atención que brinda la administración de la empresa Smart Office ante la solución de quejas, reclamos y sugerencias?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. ¿Cómo califica las instalaciones de las oficinas, en el aspecto de espacio, iluminación, temperatura, comodidad y mantenimiento?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. ¿La empresa Smart Office satisface sus necesidades en el servicio informático para el desarrollo de sus actividades empresariales?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. ¿Cómo empresa arrendataria recomendaría a otros clientes a formar parte de la empresa Smart Office?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¡Agradecemos su colaboración!

Anexo N° 5. Análisis de resultado por preguntas NPS aplicada a los arrendatarios de la empresa Smart Office.

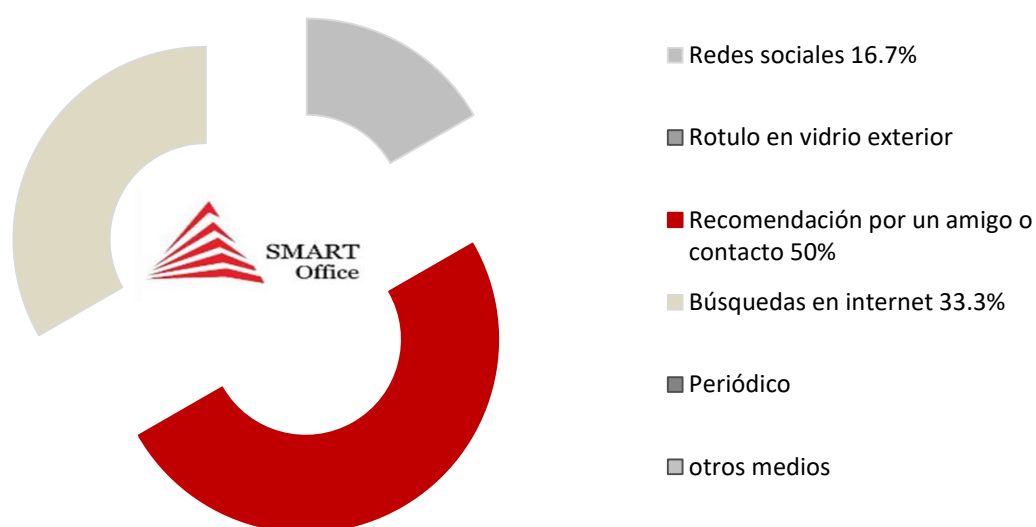
Opinión: Existencia de Smart Office

Tabla No 16. Pregunta 1. ¿Por qué medios publicitarios se enteró de la existencia de la empresa Smart Office?

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
Redes sociales	1	16.7%
Búsqueda en internet		
Periódico		
Rotulo en vidrio exterior		
Recomendación por un amigo o contacto	3	50%
Por otros medios	2	33.3%

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: El 50% de las personas encuestadas se enteraron de la existencia de Smart Office por medio de un amigo o contacto, el 33.3 % por la búsqueda del internet y el 16.7% por las redes sociales.



Grafica 08: Representación porcentual pregunta 1 encuesta aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 2

Opinión: Calificación del servicio “Todo Incluido”

¿Cómo califica la calidad del servicio “Todo Incluido” que brinda la empresa Smart Office ante la competencia?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	9	10	10	10	9	9	57

Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 0 = 0.0%

Pasivos 0 = 0.0%

Promotores (6) = 100%

$NPS > 0 = 100 - 0 = 100\%$ Nivel de satisfacción excelente

Análisis: El 100% de los clientes arrendatarios encuestados son promotores calificaron los servicios todo incluido de la empresa Smart Office entre 9-10, se sienten satisfechos.



Grafica 9: Representación porcentual pregunta 2 encuesta aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 3

Opinión: Calificación de la publicidad de la empresa Smart Office.

¿Cómo califica la publicidad de la empresa Smart Office a través de página web, periódicos, redes sociales Facebook e Instagram?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	8	10	9	9	7	5	48

Fuente: Encuesta aplicada

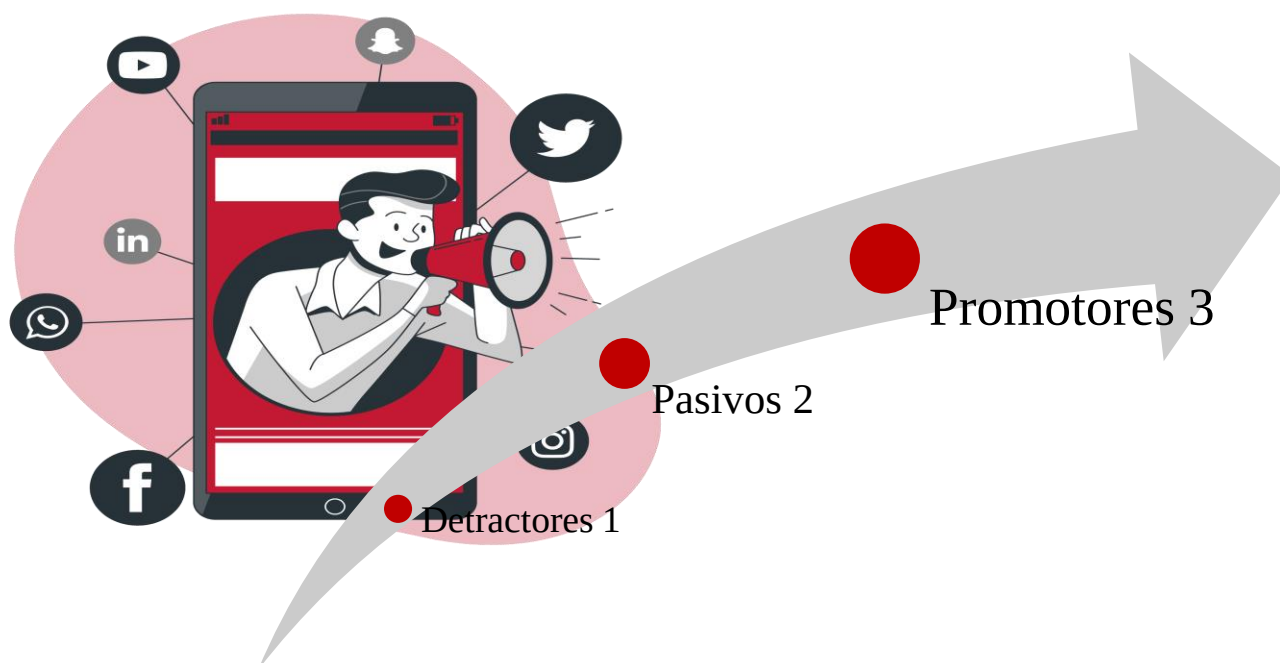
Detractores 1 = 17%

Pasivo 2 = 33%

Promotores 3 = 50%

$NPS > 0 = 50 - 17 = 33\%$ Nivel de satisfacción razonable

Análisis: El 50% de los clientes arrendatarios califican la publicidad de Smart Office como buena y el 17% que equivale a una persona detractora no se siente satisfecho con la publicidad.



Grafica 10: Representación porcentual pregunta 3 encuesta aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 4

Opinión: Comunicación y atención de los empleados hacia los arrendatarios

¿Usted como cliente se siente satisfecho con la comunicación y atención que le brinda el personal de la empresa Smart Office?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	9	10	9	10	9	9	56

Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 0 = 0.0%

Pasivos 0 = 0.0%

Promotores 6 = 100%

$NPS \geq 100 - 0 = 100\%$ Nivel de satisfacción excelente

Análisis: El 100% de los clientes arrendatarios encuestados son promotores calificando la atención al cliente que brinda la empresa Smart Office como nivel de satisfacción excelente.



Gráfica 11: Representación porcentual pregunta 4 encuesta aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 5

Opinión: Atención de la administración de Smart Office.

¿Cómo califica la atención que brinda la administración de la empresa Smart Office ante la solución de quejas, reclamos y sugerencias?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	9	10	10	10	10	8	57

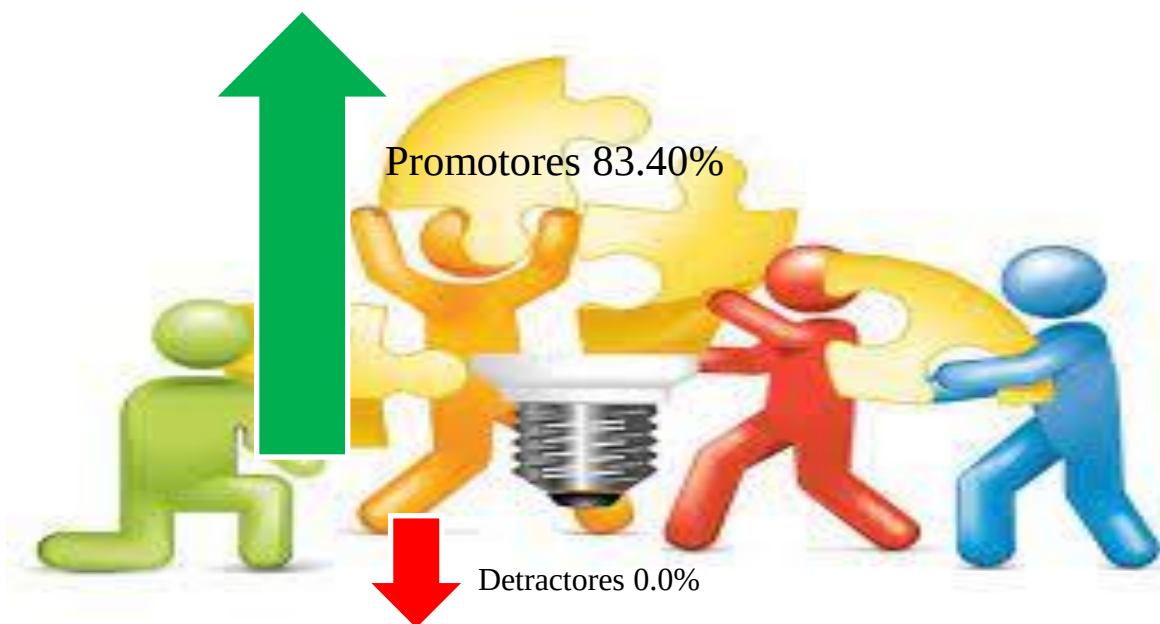
Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 0 = 0.0%

Pasivos 1 = 16.7.0% $NPS \geq 83.40 - 0 = 83.40 \%$ Nivel de satisfacción muy bueno

Promotores 5 = 83.40%

Análisis: El 83.40 % de los clientes arrendatarios encuestados son promotores están muy satisfecho ante todas las atenciones que le brinda la administración de la empresa Smart Office.



Grafica 12. Representación porcentual pregunta 5 aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 6

Opinión: Aspecto de las instalaciones de la empresa Smart Office.

¿Cómo califica las instalaciones de la oficina, en el aspecto de espacio, iluminación, temperatura, comodidad y mantenimiento?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	8	10	10	10	9	10	

Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 0 = 0.0%

Pasivos 1 = 16.7% $NPS > = 83.40 - 0 = 83.40\%$ Nivel de satisfacción muy bueno

Promotores 5 = 83.40%

Análisis: De seis personas encuestadas el 83.40% equivalente a cinco promotores contestando que las oficinas son adecuadas y se sienten satisfechos, además el 16.7% equivale a una persona pasiva.



Grafica 13: Representación porcentual pregunta 6 aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 7

Opinión: Satisfacción en el servicio informático.

¿La empresa Smart Office satisface sus necesidades en el servicio informático para el desarrollo de sus actividades empresariales?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	9	10	9	10	8	3	49

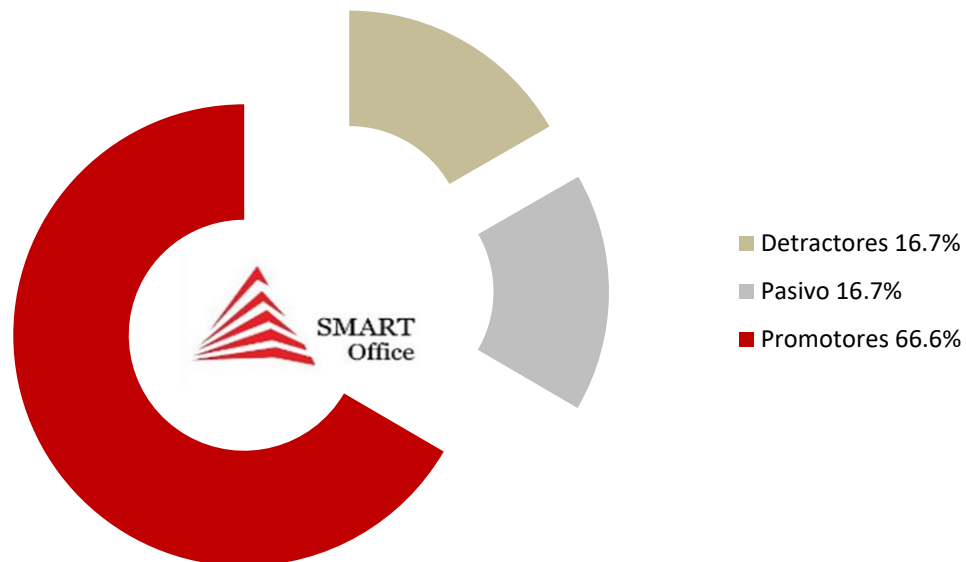
Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 1 = 16.7%

Pasivo 1 = 16.7% $NPS > = 66.6 - 16.7 = 49.9\%$ Nivel de satisfacción bueno

Promotores 4 = 66.6%

Análisis: De las personas encuestadas cuatro que equivalen al 66.6% promotores se sienten satisfechas con el servicio informático un pasivo con el 16.7% y un detractor con el 16.7% no está satisfecho.



Grafica 14: Representación porcentual pregunta 7 aplicada a los arrendatarios.

Pregunta 8

Opinión: Recomendar a la empresa Smart Office.

¿Cómo empresa arrendataria recomendaría a otros clientes a formar parte de la empresa Smart Office?

NPS Formula: Promotores - Detractores	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	Encuestado 4	Encuestado 5	Encuestado 6	Total
	Calificación						
	9	10	10	10	10	8	
							57

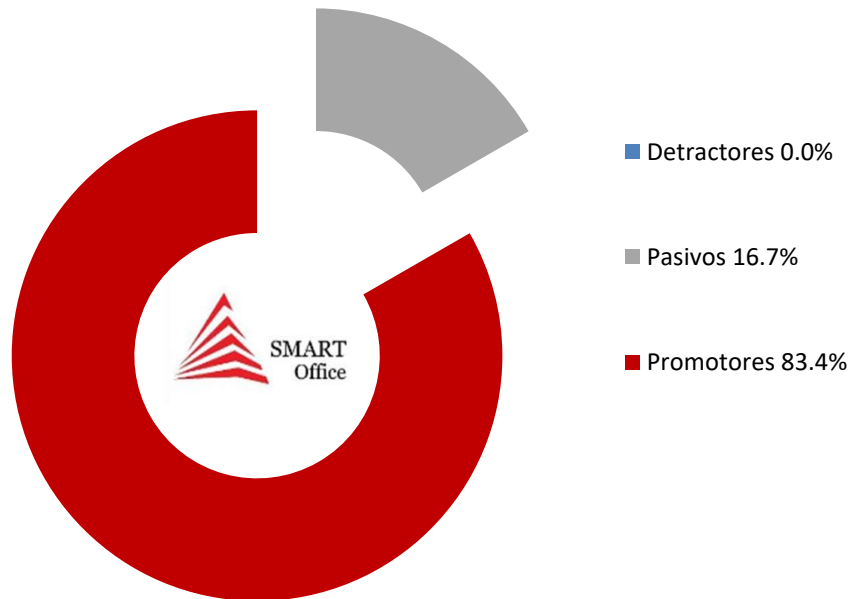
Fuente: Encuesta aplicada

Detractores 0 = 0.0%

Pasivos 1 = 16.7% $NPS > = 83.4 - 0 = 83.4\%$ Nivel de satisfacción muy bueno

Promotores 5 = 83.4%

Análisis: El 83.4 % promotores y 16.7% pasivos de los clientes que arrendan espacio de oficina en la empresa Smart Office recomendarían la calidad del servicio que brindan dicha empresa no posee detractores.



Grafica 15: Representación porcentual pregunta 8 aplicada a los arrendatarios.

Anexo N° 6. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas a los arrendatarios de la empresa Smart Office.

Encuesta	Arrendatario	Arrendatario	Arrendatario	Arrendatario	Arrendatario	Arrendatario	T O T A L
	1	2	3	4	5	6	
Preguntas							
1- ¿Por qué medio publicitario se enteró de la existencia de la empresa Smart Office?	Recomendación por un amigo o contactos	Recomendación por un amigo o contactos	Búsqueda en internet	Redes Sociales	Recomendación por un amigo o contactos	Búsqueda en internet	
2- ¿Cómo califica la calidad del servicio “Todo incluido” que brinda la empresa Smart Office ante la competencia?	9	10	10	10	9	9	57
3- ¿Cómo califica la publicidad de la empresa Smart Office a través de su página web, Periódico, Redes sociales Facebook e Instagram?	8	10	9	9	7	5	48
4- ¿Usted como cliente se siente satisfecho con la comunicación y atención que le brinda el personal de la empresa Smart Office?	9	10	9	10	9	9	56
5- ¿Cómo califica la atención que brinda la administración de la empresa Smart Office ante la solución de quejas, reclamos y sugerencias?	9	10	10	10	10	8	57
6- ¿Cómo califica las instalaciones de la oficina, en el aspecto de espacio, iluminación, temperatura, comodidad y mantenimiento?	8	10	10	10	9	10	57
7- ¿La empresa Smart Office satisface sus necesidades en el servicio informático para el desarrollo de sus actividades empresariales?	9	10	9	10	8	3	49
8- ¿Cómo empresa arrendataria recomendaría a otros clientes a formar parte de la empresa Smart Office?	9	10	10	10	10	8	57

Anexo N° 7. Entrevista aplicada al director ejecutivo de la empresa Smart Office.

Gracias por su tiempo para nosotras es de mucha ayuda, la informacion que nos proporcione sera utilizada para realizar un diagnostico organizacional y a la vez crear una propuesta de gestion estrategica que beneficie a su empresa.

1. ¿Cuál fue la motivacion para crear el concepto todo incluido en Smart Office en El Salvador?
2. ¿Quiénes participaron en la creación del proyecto Smart office?
3. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa Smart Office?
4. ¿Cuál es la mejor ventaja que posee la empresa Smart Office ante la competencia?
5. ¿Cuál es la desventaja que posee la empresa Smart Office ante la competencia?
6. ¿Cuál es la tasa actual de ocupación de arrendamiento de la empresa Smart Office?
7. ¿Considera usted que la publicidad actual que maneja la empresa es apropiada para atraer futuros clientes?
8. ¿Emplea algun programa de innovación y mejoras continua en Smart Office?
9. ¿Cree que es necesario que la empresa Smart Office cuente con sus propias politicas internas, manuales de funciones y reglamentos interno por escrito?
10. ¿Usted adoptaria una propuesta de gestion administrativa que ayude a ordenar la estructura organizacional de la empresa Smart Office?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo N° 8. Cuadro de vaciado de las preguntas aplicadas al director ejecutivo de la empresa Smart Office.

1. ¿Cuál fue la motivación para crear el concepto todo incluido en Smart Office en el Salvador?	Generar un espacio de arrendamiento de oficina bajo el formato todo incluido en El Salvador ya que ese concepto era nuevo en el país.
2. ¿Quiénes participaron en la creación del proyecto Smart Office?	Los participantes principales de este proyecto somos mi esposo y mi persona.
3. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa Smart Office?	Supervisar de una forma general todas las áreas de la empresa.
4. ¿Cuál es la mejor ventaja que posee la empresa Smart Office ante la competencia?	Contamos con un local propio, nuestras oficinas son amplias, modernas y precios competitivos.
5. ¿Cuál es la desventaja que posee la empresa Smart Office ante la competencia?	La desventaja que actualmente poseemos es un espacio reducido para los vehículos de nuestros arrendatarios y visitantes.

6. ¿Cuál es la tasa actual de ocupación de arrendamiento de la empresa Smart Office?	Actualmente contamos una tasa ocupacional de arrendamiento del 76.47%
7. ¿Considera usted que la publicidad actual que maneja la empresa es apropiada para atraer futuros clientes?	Creo que se necesita mayor publicidad en todos los medios existentes, para dar alcance al área metropolitana del gran San Salvador.
8. ¿Emplea algún programa de innovación y mejoras continuas en Smart Office?	En la actualidad aun no, pero estamos conscientes que es necesario implementar programas de innovación.
9. ¿Cree que es necesario que la empresa Smart Office cuente con sus propias políticas internas, manuales de funciones y reglamentos internos por escrito?	Por supuesto que sí, considero que es necesario que la empresa implemente dichos aspectos dentro de su estructura organizacional.
10. ¿Usted adoptaría una propuesta de gestión administrativa que ayude a ordenar la estructura organizacional de la empresa Smart Office?	Si, estaría de acuerdo con adoptar una propuesta de gestión administrativa, siempre y cuando esta sea conveniente para ordenar la estructura organizacional de Smart Office que aún no está conformada totalmente.

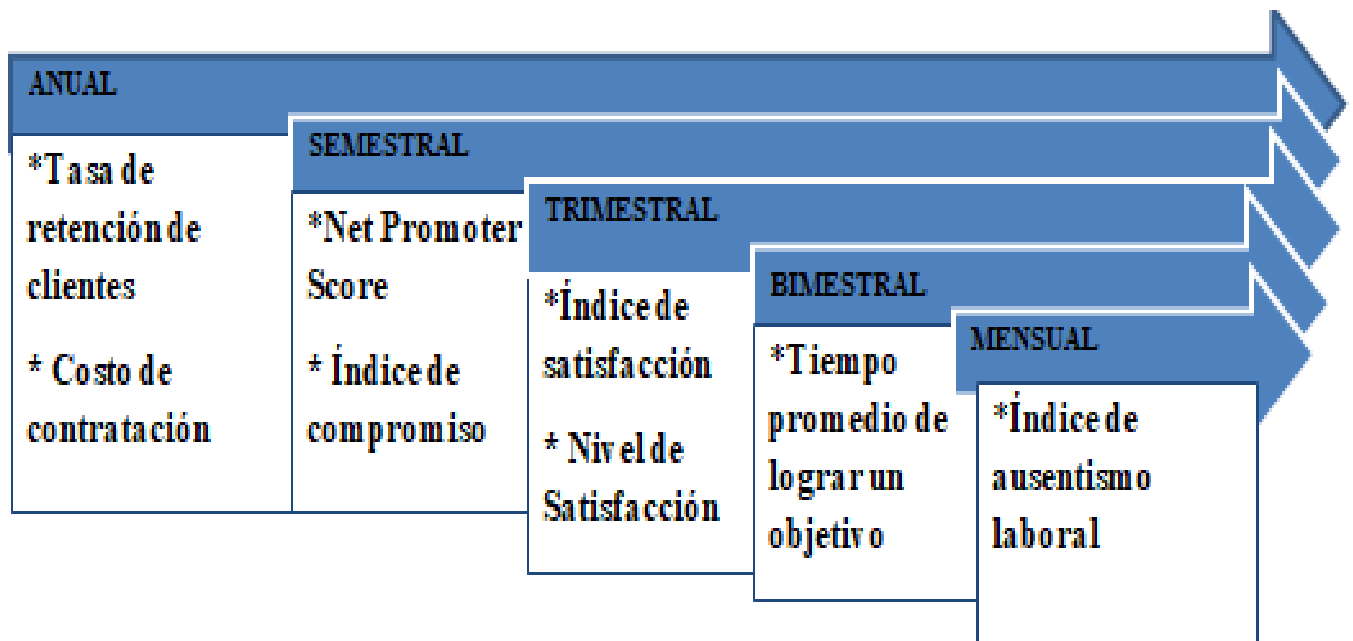
Anexo N° 9. Propuesta de KPI's y línea de tiempo para la empresa Smart Office.

PROPUESTA DE KPI'S PARA LA EMPRESA SMART OFFICE

INDICADOR		APLICADO A	OBJETIVO	METODO	FRECUENCIA	FORMULA
N° 1	Índice de satisfacción CSAT	Cliente	Medir la satisfacción de un cliente con los servicios brindados e identificar oportunidades de mejoras de Smart Office	Encuesta directa, de una escala de 1 a 5 ó 1 a 10	Periodos Trimestral	En base de promedio: Dividir el número de clientes satisfechos entre el total de encuestados y multiplicarlos por 100
N° 2	Tasa de retención de clientes	Cliente	Lograr la satisfacción de los clientes de Smart Office a través de sus servicios de renta de espacios de oficina bajo el concepto "Todo incluido".	Auditoria de los clientes	Anual	Número de clientes al final del periodo menos el número de clientes nuevos adquiridos durante el periodo, entre el número de clientes al comienzo del periodo el resultado multiplicarlo por cien
N° 3	Net promoter score	Cliente	Medir la satisfacción, lealtad y recomendación de los clientes actuales con la empresa Smart Office	Encuesta rápida y fácil de responder de una escala del 0 al 10	Periodo semestral	Tomando el porcentaje de promotores y restando el porcentaje de detractores = NPS ; Los clientes se dividen en tres categorías: 1. si eligen entre 0 y 6 son detractores, 2. Si eligen entre 7 y 8 son neutros y 3. si eligen 9 y 10 son los promotores

Nº 4	Costo de contratación	Empleado	Medir el coste de reclutar y contratar a un nuevo empleado para que el proceso sea mas ágil y eficiente	Calculo sencillo en base a una métrica	Anual	El coste total de contratación entre el número de empleados contratados = el coste por contratación
Nº 5	Índice de ausentismo laboral	Empleado	Medir la usencia del empleado en su jornada laboral	Control de asistencia	Mensual	Horas no trabajadas por causas ocasiones / horas posibles de trabajo por 100
Nº 6	Nivel de satisfacción	Empleado	Medir la satisfacción laboral de los empleados y la productividad actual a la vez implementar estrategias para cuidar la integridad, salud física y mental.	Encuesta de clima laboral	Periodo trimestral	Puntaje de promotor neto de empleados NPS
Nº 7	Tiempo promedio en lograr un objetivo	Empleado	Conocer si los procesos efectuados están funcionando de forma adecuada para cumplir con los objetivos	Calculo sencillo en base a una métrica	Periodo bimestral	Dividir la cantidad de horas que se invirtió para alcanzar un objetivo en particular y las cantidad de horas totales que trabaja
Nº 8	Índice de compromiso	Empleado	Conocer si los empleados esta comprometidos con sus funciones dentro de la empresa	Encuesta de satisfacción o experiencia	Periodo semestral	Se utiliza formula de promotor neto de empleados NPS

Línea de tiempo de KPI para la empresa Smart Office



..

Anexo N° 10. Propuesta de diseño de uniforme y carnet de identificación para los empleados de la empresa Smart Office.



Figura No. 4. Traje ejecutivo para dama.

Traje ejecutivo para dama los colores son opción libre que se identifican con la empresa, para uso de los días lunes a jueves.



Figura No. 5. Uniforme para caballero.

El color de la camisa puede variar, tomando en cuenta el logo de la empresa, utilizando en horario de lunes a jueves.



Figura No. 6. Camisa y blusa para el día viernes.

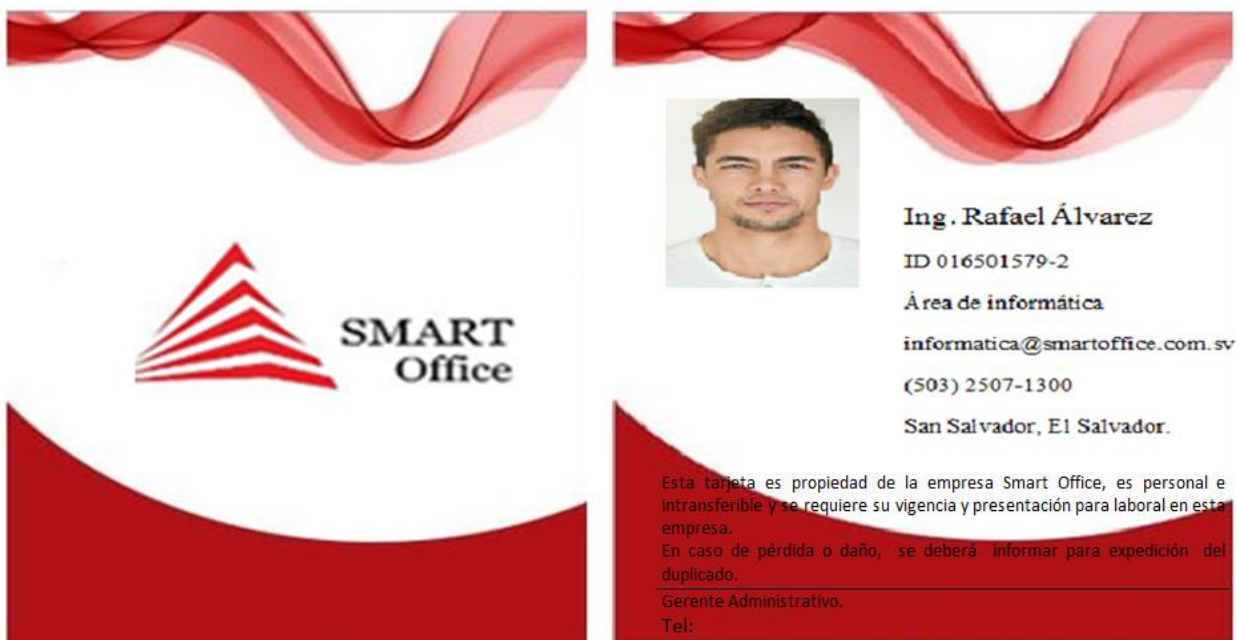


Figura No. 7. Carnet de identificación para los empleados de Smart Office.

Anexo N° 11. Propuesta del proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa Smart Office.

Este procedimiento está orientado a contratar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la empresa Smart Office, para luego recaer en los procesos de selección, donde se evalúan las características de los candidatos y elegir el perfil más idóneo que se necesita para cubrir dichas plazas.

Proceso de reclutamiento de la empresa Smart Office: Da inicio cuando se presenta una vacante dentro de la empresa y ocuparla lo más pronto posible cumpliendo con los requerimientos de la misma.

Dicho proceso inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben la hoja de vida o Curriculum Vitae de los aspirantes, las descripciones de puestos contribuyen como un instrumento primario que proporciona la información básica de las funciones y responsabilidades que contiene cada puesto.

En la empresa Smart Office el primer paso para el proceso de reclutamiento inicia:

REQUISICIÓN DEL PERSONAL: Es un documento donde se detalla la información del puesto vacante, la fecha inicio de labores y los requisitos que debe de tener el aspirante. Dicho documento es de fácil comprensión y utilización.

REQUISICIÓN DE PERSONAL
SMART OFFICE

Fecha de Solicitud	Fecha de Recepción:

INFORMACION DEL CARGO

Nombre del Cargo	Dependencia

Clase de Contratación	Tiempo que va Laborar
Permanente	Tiempo Completo
Por Contrato	Medio Tiempo
Interino	Tiempo Parcial

Fecha de Inicio de Labores:	Fecha de finalizacion de Labores:
dd mm aa	dd mm aa

INFORMACIÓN DE LA VACANTE

La vacante Corresponde a:	Motivo de la Vacante:
1. Reemplazo Temporal	1. Renuncia
2. Reemplazo Definitivo	2. Incapacidad
	3. Vacaciones
	4. Licencia de Maternidad

Breve descripción del Puesto:

Requerimientos Mínimos del Aspirante:

Firma del Director Ejecutivo de Smart Office

Figura No. 8. Requisición del personal

La fuente de reclutamiento utilizado en la empresa Smart Office es:

RECLUTAMIENTO EXTERNO: Cuando se presenta una plaza laboral se intenta llenarla con personal ajeno de Smart Office, se aprovecha las habilidades, experiencia, ideas y diferentes enfoques de pensamiento, de los candidatos atraídos por la oportunidad de empleo esto ayuda a reducir el tiempo para la adaptación y facilidad de manejar las tareas del puesto.

ELECCIÓN DE MEDIOS DE RECLUTAMIENTO.

Son utilizados para dar a conocer el puesto vacante en la empresa Smart Office.

ASPIRANTES DIRECTOS: Son aquellos que se presentan a las instalaciones de la empresa Smart Office a dejar su hoja de vida y solicitan trabajo o preguntan a qué dirección de correo electrónico lo pueden enviar. El currículum vitae que se consideran de interés se archivan hasta que se presenta un inactivo.

RECOMENDACIONES: Puede ayudar al reclutamiento de la empresa Smart Office, en ocasiones, los empleados inactivos y activos recomiendan a personas que puedan llenar el perfil que la empresa busca.

MEDIO ONLINE: Plataformas online son muy útiles ya que se obtiene grandes cantidades de hojas de vida en poco tiempo y de forma electrónica en la

actualidad se han convertido en un medio más utilizado, además pueden ser gratuitas las más utilizadas en Smart Office es LinkedIn, Marketplace, Facebook e Instagram.

El administrador de Smart Office recibe las solicitudes y hojas de vida ya sea de forma física o digital, tomando en cuenta únicamente las que cumplan con los requisitos solicitados para que el proceso sea más rápido y efectivo.

SELECCIÓN DEL PERSONAL EN SMART OFFICE

Se inicia con el proceso de selección del personal, se evalúa las características y habilidades de los aspirantes, a la que más se adapte al perfil profesional del puesto que Smart Office desea cubrir.

PRESELECCIÓN: El administrador de Smart Office procederá a revisar las hojas de vida recibidas, identificar a los candidatos que cumplan con los requisitos del puesto y descartar a los que no cuenten con la información adecuada y necesaria, revisar cuidadosamente la información de los aspirantes y preseleccionar al menos tres candidatos.

REALIZACIÓN DE PRUEBAS: Ayudan a tomar una mejor decisión a la hora de seleccionar al mejor candidato, son convocados por medio de una llamada telefónica ya que es el primer contacto.

Tipos de pruebas utilizadas en la empresa Smart Office

- a) **PRUEBA PSICOLÓGICAS:** Según el puesto requerido, se aplican pruebas psicométricas, ayudan a identificar la personalidad el comportamiento y así para conocer mejor a los aspirantes, los resultados determinan si los candidatos continúan con el proceso.
- b) **PRUEBA DE CONOCIMIENTO:** Pequeño cuestionario según la vacante que se necesite para determinar los conocimientos que posee el aspirante.
- c) **PRUEBA DE DESEMPEÑO:** La prueba realizada en Smart Office sirve para medir el desempeño y la habilidad del aspirante para ejecutar ciertas funciones de su puesto.

Ejemplo de una prueba realizada en el área de Recepción y Asistente Administrativo: Pruebas Secretariales (digitar una carta) mide el rendimiento, la destreza, la coordinación física. Prueba de simulación de trabajo: Pueden variar según el puesto y las habilidades requeridas para ejecutarse.

ENTREVISTAS: Una vez realizada las pruebas, se reduce el número de candidatos, se procede que el administrador de Smart Office conozca de forma individual atendiéndoles en una entrevista personal.

Tiene una conversación formal con el aspirante al puesto vacante, esta permite la comunicación que conduce a obtener información del solicitante y el solicitante la obtiene sobre rubro de la empresa.

El tipo de entrevista utilizada en la empresa Smart Office es:

NO DIRIGIDA O NO ESTRUCTURADA: Ya que el entrevistador sigue puntos de interés conforme vayan surgiendo en repuestas a sus preguntas, es libre no se cuenta con preguntas planeadas.

El entrevistador representa a la empresa Smart Office y deja una imagen agradable y amistosa a los entrevistados, sean estos contratados o no, para lograr un buen ambiente, se ofrece algo de tomar, ya sea agua, café o té. Se le dedica tiempo sin interrupciones.

CIERRE DE ENTREVISTA: Cuando el administrador de la empresa Smart Office considere que todas sus preguntas han sido contestadas en el tiempo planeado es hora de finalizar la entrevista, se le pregunta al aspirante si tiene alguna pregunta.

REVISIÓN DE LA ENTREVISTA: El administrador de Smart Office después que finaliza la entrevista anota las impresiones generales sobre el candidato en la hoja de vida.

ELECCION DEL NUEVO EMPLEADO: Ha llegado el momento de elegir a la persona que formará parte del equipo de trabajo de Smart Office, se selecciona al candidato que complementa el perfil del puesto, una vez tomada la decisión se producirá la incorporación con un periodo prueba de treinta días.

PROCESO DE CONTRATACION E INDUCCION: Tras haber informado al candidato por medio de una llamada telefónica que fue seleccionado y su

incorporación, se le solicita que presente una fotocopia de los documentos reflejados en la hoja de vida.

ELABORACION Y FIRMA DE CONTRATO: La asistente administrativa, elabora el contrato individual de trabajo, se contacta con el nuevo empleado para indicarle la fecha programada de firma, es la misma fecha en la que dé inicio a sus labores. Dicho documento pasara a formar parte del expediente. Una vez el expediente este completo con toda la documentación solicitada, se archiva en la carpeta de todos los empleados de Smart Office.

INDUCCION DEL NUEVO EMPLEADO DE SMART OFFICE

En el primer mes de labores, el nuevo empleado recibe tres tipos de inducción:

1. Inducción General de la empresa Smart Office: Donde se informa la misión, visión, la estructura, manuales, historia de la empresa y como ha funcionado en el transcurso del tiempo.
2. Inducción a la subordinación: Donde se le explica quién será su jefe inmediato, los procesos que se llevan a cabo en la empresa Smart Office y la presentación de los compañeros de trabajo y los clientes arrendatarios.
3. Inducción al puesto: El jefe inmediato le entrega el detalle de las funciones que realizara y de la utilización de las herramientas específicas al puesto y los servicios prestados a las oficinas arrendatarias.

Anexo N° 12. Propuesta del formato de contrato individual de trabajo de la empresa Smart Office.

FOTOGRAFIA

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

A. DATOS DEL TRABAJADOR

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	APELLIDO DE CASADA	NOMBRES
EDAD	SEXO Femenino Masculino	PROFESION U OFICIO	NACIONALIDAD
ESTADO FAMILIAR	Soltero(a) Divorciado(a) Casado(a) ☐ Viudo(a)		
No DUI	LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION DEL DUI	NIT	
No DE AFILIACION ISSS	NUP	NOMBRE AFP	
DOMICILIO			
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	
RESIDENCIA			
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	
OTROS DATOS DE IDENTIFICACION			

B. DATOS DEL PATRONO

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	APELLIDO DE CASADA	NOMBRES
EDAD	SEXO Femenino ☐ Masculino	PROFESION U OFICIO	NACIONALIDAD
ESTADO FAMILIAR	☐ Soltero(a) ☐ Divorciado(a) Casado(a) ☐ Viudo(a)		
No DUI	LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION DEL DUI	NIT	
DOMICILIO			
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	
RESIDENCIA			
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	
EN REPRESENTACION DE:	(Razon Social o Nombre del Patrono)		
EN SU CALIDAD DE	NIT DE LA SOCIEDAD	IVA DE LA SOCIEDAD	

NOSOTROS:	
------------------	--

(Nombre del Contratante Patronal y Nombre del Trabajador)

DE LAS GENERALES ANTES MENCIONADAS Y ACTUANDO EN EL CARÁCTER QUE APARECE EXPRESADO COMO TRABAJADOR Y PATRONO RESPECTIVAMENTE, CONVENIMOS EN CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO, SUJETO A LAS ESTIPULACIONES SIGUIENTES

A) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO

EL TRABAJADOR SE OBLIGA A PRESTAR SUS SERVICIOS AL PATRONO COMO
ADEMAS DE LAS OBLIGACIONES QUE LE IMPONGA EL CODIGO DE TRABAJO Y EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, TENDRA COMO OBLIGACIONES PROPIAS DE SU CARGO LAS SIGUIENTES

B) DURACION DEL CONTRATO Y TIEMPO DEL SERVICIO

EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO SE CELEBRA POR			
Tiempo Indefinido	A Plazo	EN CASO DE SER A PLAZO ESPECIFICAR POR CUANTO TIEMPO	
RAZON QUE MOTIVA EL PLAZO			
EL TIEMPO DE TRABAJO SE ESTIPULA A PARTIR DE			
FECHA DE VENCIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO			

QUEDA ESTIPULADO PARA TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO, QUE LOS PRIMEROS TREINTA DIAS, SERAN DE PRUEBA Y DENTRO DE ESTE TERMINO CUALQUIERA DE LAS PARTES PODRA DAR POR TERMINADO EL CONTRATO, SIN EXPRESION DE CAUSA, NI RESPONSABILIDAD PARA ALGUNA DE LAS PARTES

C) LUGAR DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ALOJAMIENTO

EL LUGAR DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS SERA	
---	--

D) HORARIO DE TRABAJO

LUNES A VIERNES SABADO	HORARIO (DESDE-HASTA)

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, EL PATRONO PODRA REQUERIR EN LOS CASOS QUE LO ESTIME NECESARIO, QUE EL TRABAJADOR REALICE TRABAJOS EN JORNADAS EXTRAORDINARIAS, CUANDO SE LO ORDENE EL PATRONO O EL JEFE INMEDIATO DEL TRABAJADOR DE MANERA VERBAL.

E) SALARIO (FORMA, PERIODO Y LUGAR DE PAGO)

EL SALARIO QUE RECIBIRA EL TRABAJADOR POR SUS SERVICIOS SERA LA SUMA DE			
(Dolares de los Estados Unidos de America)			
LA FORMA DE REMUNERACION SERA POR Tiempo ☐ Unidad de Obra ☐ Sistema Mixto ☐ Por Tarea ☐ Comsion			
DICHO PAGO SE HARA DE LA MANERA SIGUIENTE ☐ Semanal Quincenal Mensual			
POR MEDIO DE Planilla ☐ Cheque Transferencia a Cuenta de Ahorro			
BANCO Y NUMERO DE CUENTA DE AHORRO			

PARA EL REPORTE DE HORAS EXTRAS, DICHS REPORTES DEBERAN SER PRESENTADOS CON DOS DIAS DE ANTICIPACION ANTES DE EFECTUAR EL PAGO DE SALARIO, ACOMPAÑADO DE LOS RESPECTIVOS COMPROBANTES, ENTIENDOSE ESTOS COMO EL REPORTE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO, Y EN CASO DE RECLAMO SE VERIFICARA EN LA SEMANA SIGUIENTE DE PAGO CON LOS COMPROBANTES DEL CASO.

LA OPERACIÓN DE PAGO PRINCIPIARA Y SE CONTINUARA SIN INTERRUPCION, A MAS TARDAR DENTRO DE LAS DOS HORAS SIGUIENTES A LA TERMINACION DE LA JORNADA DE TRABAJO CORRESPONDIENTE A LA FECHA RESPECTIVA.

F) HERRAMIENTAS Y MATERIALES

EL PATRONO SUMINISTRA AL TRABAJADOR LAS HERRAMIENTAS, MATERIALES, O EQUIPO DE TRABAJO SIGUIENTE

HERRAMIENTAS Y MATERIALES, QUE SE ENTREGAN EN ESTE ACTO AL TRABAJADOR, EN BUENAS CONDICIONES Y QUE DEBEN DE SER DEVUELTOS POR EL TRABAJADOR EN LAS MISMAS CONDICIONES QUE LAS RECIBE, CUANDO SEA REQUERIDO POR EL PATRONO O POR EL JEFE INMEDIATO, SALVO SU DESGASTE NORMAL, POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, Y QUE POR LA ACCION DEL TIEMPO SE JUSTIFIQUE SU CAMBIO O VARIACION, Y SERA RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR, EL DESCUIDO, NEGLIGENCIA O LA INTENCION DE CAUSAR PERJUICIO YA SEA POR DESTRUCCION, PERDIDA O FALTA DE RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR.

G) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DEL TRABAJADOR

NOMBRE COMPLETO	EDAD	PARENTESCO

H) ESTE CONTRATO SUSTITUYE CUALQUIER OTRO CONVENIO INDIVIDUAL DE TRABAJO ANTERIOR, YA SEA ESCRITO O VERBAL, QUE HAYA ESTADO VIGENTE ENTRE EL PATRONO Y EL TRABAJADOR.

I) JUNTO CON EL PRESENTE CONTRATO DEBERA AGREGARSE LOS DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACION DE LOS CONTRATANTES, Y EN CASO DE SER MODIFICADOS DEBERA DE SER INFORMADO AL AREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA RESPECTIVA ACTUALIZACION DE DATOS.

EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TRIPLICADO

SAN SALVADOR,

F. _____	F. _____
REPRESENTANTE LEGAL	TRABAJADOR

Figura No. 9. Contrato de trabajo

Anexo N° 13. Propuesta del formato de acción del personal para los empleados de la empresa Smart Office.

ACCION DE PERSONAL

Entidad:	Supervisor que Reporta:
Fecha Preparado:	Fecha efectiva apartir de:
Nombre del empleado:	Fecha de Finalización:
Cargo actual:	

NATURALEZA DEL CAMBIO

(MARQUE CON UNA "X" PARA INDICAR LA NATURALEZA DEL CAMBIO)

☐	Vacación	☐	Traslado	☐	Amonestación verbal
☐	Permiso con sueldo	☐	Ascenso	☐	Amonestación Escrita
☐	Permiso sin goce de sueldo	☐	Cambio de salario	☐	Suspensión
☐	Incapacidad	☐	Conclusión periodo de prueba	☐	Renuncia
☐	Llegada tarde	☐	Evaluación del puesto	☐	Despido
☐	Ausencia injustificada	☐	Evaluación del desempeño	☐	Abandono de Labores
☐	Prórroga de contrato	☐	Nombramiento interno	☐	Otros

MOTIVO:

--

OBSERVACIONES:

--

ESPACIOS PARA FIRMAS DE APROBACIÓN:

Trabajador	Director.	Jefe Inmediato
------------	-----------	----------------

ACUSE DE RECIBIDO:

Nombre de quien recibe:	Fecha:
-------------------------	--------

Figura No. 10. Acción del personal de Smart Office.

Anexo N° 14. Propuesta del formato de solicitud de permiso para los empleados de la empresa Smart Office.

SOLICITUD DE PERMISO	
Nombre del empleado:	
Cargo actual:	
Fecha Preparado:	Fecha efectiva apartir de:

Todo permiso debe ser solicitado con al menos 7 días de anticipacion

DETALLE

Fecha de permiso:
Con regreso a la oficina a las
Sin regreso a la oficina
Ausencia en (los) días

MOTIVO DE LA AUSENCIA

(MARQUE CON UNA "X" PARA INDICAR EL PERMISO)

☐	Matrimonio	☐	Salud presento licencia SI	☐	Fallecimiento de Familia
☐	Maternidad /Paternidad	☐	Salud presento licencia NO	☐	Enfermenda grave de un familiar
☐	Lactancia	☐	Evento Personal	☐	Otros

ESPECIFIQUE:

--

OBSERVACIONES:

--

Seleccionar politicas para registro de la ausencia:

☐	Deducir de vacaciones pendientes
☐	Ausencia sin disfrute de sueldo
☐	Permiso autorizado

ESPACIOS PARA FIRMAS DE APROBACIÓN:

Trabajador	Director.	Jefe Inmediato
------------	-----------	----------------

ACUSE DE RECIBIDO:

Nombre de quien recibe:	Fecha:
-------------------------	--------

Figura No. 11. Solicitud de permiso del personal de Smart Office.

Anexo N° 15. Propuesta del manual de descripción del perfil de puesto de cada área laboral para la empresa Smart Office.

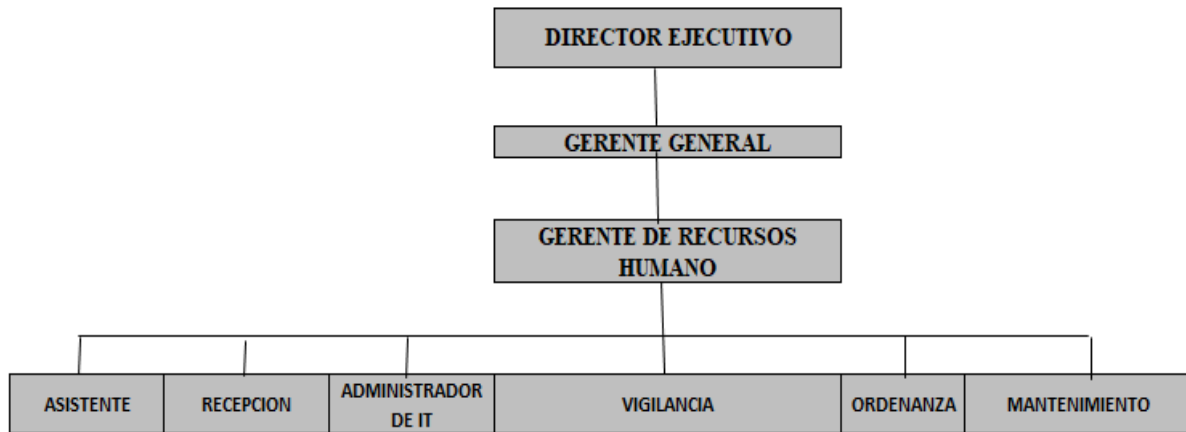


Figura No. 12. Organigrama organizacional.

VISIÓN: Posicionarnos en el area metropolitana de San Salvador, como el mejor centro de oficinas en la prestación de servicio “Todo incluido” con calidad.

MISIÓN: Crear espacios de trabajo ideales, confortables y seguros para profesionales independientes, micro y pequeñas empresas, brindando un servicio todo incluido con personal capacitado.

VALORES: Responsabilidad, honestidad, compromiso y trabajo en equipo.

PERFIL DEL DIRECTOR EJECUTIVO

PUESTO: DIRECTOR EJECUTIVO

OBJETIVO DEL PUESTO: El director ejecutivo es el responsable de las tomas de decisiones, aumentar el desarrollo de la empresa de ejercer la representación legal y administrativa. Encargado de todas las estrategias, lanzamientos de campaña de marketing y estrategias de venta que se ejecuten en la empresa Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Mantener la misión y visión de la empresa Smart Office
2. Diseñar estrategias de negocio para Smart Office
3. Trazar las políticas administrativas de la empresa Smart Office.
4. Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa Smart Office.
5. Análisis y ejecución de las estrategias de marketing de la empresa Smart Office
6. Estrategia de ventas

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Mantener a los clientes satisfechos
- Observar el mercado y sus cambios
- Ejercer actividades estratégicas para Smart Office

SUPERVICION Y COORDINACIÓN: Posición más alta dentro de la empresa, la cual tiene la máxima autoridad sobre ella y cuya principal función es de administrar la empresa Smart Office.

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Progreso hacia los objetivos un 10% anual
- Crecimientos de la tasa de ingresos un 15% en los primeros seis meses
- Verificar los gastos y toma de decisiones un 10% anual

HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Habilidades de comunicación
- Pensamiento estratégico
- Conocimiento financiero y tecnológico
- Compromiso con la ética y responsabilidad
- Amplia visión empresarial
- Profunda capacidad analítica
- Gran habilidad negociadora

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Licenciatura en administración de empresa, finanzas o economía u otro campo relacionado
- Experiencia mínima 3 años

PERFIL DEL GERENTE GENERAL

PUESTO: GERENTE GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO: Garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento
2. Establecer políticas y procesos
3. Controlar presupuestos y optimizar gastos
4. Preparar informes periódicos para la alta dirección

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Preparar informes periódicos para la alta dirección
- Proponer al director de la empresa los proyectos necesarios para la correcta conducción

SUPERVISION Y COORDINACIÓN: El Gerente General depende del Director Ejecutivo

Subordinación: Gerente de Recursos Humanos

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Costo de adquisición de clientes (CAC) 10% en los primeros tres meses
- Tasa de retención de clientes 10% anual
- Índice de recomendación del cliente 15% en los primeros seis meses

- **HABILIDADES Y COMPETENCIAS:**

- Experiencia en materia de planificación y presupuestos
- Conocimientos sobre las funciones y procesos empresariales
- Gran habilidad analítica
- Excelente capacidades comunicativas
- Capacidades de organización y de liderazgo
- Aptitud para solucionar problemas

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Licenciatura en administración de empresa, finanzas o economía u otro campo relacionado
- Experiencia mínima 3 años

PERFIL DEL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

PUESTO: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO DEL PUESTO: Encargado de gestionar todas las actividades relacionadas con empleados de Smart Office, diseños de puestos, reclutamiento, gestión de rendimiento, gestión de talento, formación y desarrollo. Para lograr nuestra misión y objetivos establecidos.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Alinear procesos para cumplir los objetivos de la empresa
2. Mejora del clima laboral
3. Retener el talento humano

4. Desarrollar e implementar estrategias e iniciativas del recurso humano de la empresa
5. Relacionarse entre la dirección y los empleados
6. Gestionar el proceso de reclutamiento y selección del personal
7. Apoyar las necesidades empresariales actuales y futuras del capital humano
8. Fomentar un entorno de trabajo positivo
9. Implementación de procedimientos en toda la organización
10. Supervisar y gestionar un sistema de evaluación del rendimiento que promueva un rendimiento alto y servicio de calidad
11. Garantizar el cumplimiento legal a lo largo de la gestión de los recursos humanos de la empresa

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Gestionar el proceso de reclutamiento y selección del personal
- Apoyar las necesidades empresariales actuales y futuras del capital humano
- Fomentar un entorno de trabajo positivo
- Implementación de procedimientos en toda la organización
- Supervisar y gestionar un sistema de evaluación del rendimiento que promueva un rendimiento alto y servicio de calidad
- Atender reporte o quejas de empleados

SUPERVISION Y COORDINACIÓN: El Gerente de Recursos Humanos se relaciona con el director ejecutivo, gerente general y con el personal de todos los niveles de la empresa.

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Costo de contratación 10% anual
- Ausentismo laboral 10% los primero seis meses
- Nivel de satisfacción 15% los primero tres meses

- Tiempo promedio para lograr objetivo un 10% los primeros tres meses
- Indicie de compromiso un 10% los primeros tres meses

HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Conocimiento de la gestión de la empresa
- Conocimiento de capacitaciones, métodos y técnica de motivación
- Conocimientos de supervisión del personal
- Capacidad analítica
- Liderazgo
- Inteligencia emocional

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Licenciatura en Administración de empresa, administración de recursos humanos.
- 3 años de experiencia
- Excelente presentación

PERFIL DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO

PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

OBJETIVO DEL PUESTO: Brindar apoyo eficaz y confidencial en el área administrativa de la empresa Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

01. Brindar información de los servicios de la empresa Smart Office a posibles clientes

02. Enviar cotizaciones de los servicios de la empresa Smart Office
03. Redactar documentos y desarrollar presentaciones
04. Gestionar, archivar diferentes documentos y datos
05. Desarrollar y mantener un sistema de archivo

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Realizar pedidos de material de oficina e investigar nuevos acuerdos y proveedores
- Actuar de punto de contacto para clientes internos y externos
- Realización de facturas mensuales de los arrendatarios
- Actuar de punto de contacto para clientes internos y externos

SUPERVISION Y COORDINACIÓN: La asistente administrativa se relaciona con el gerente de recursos humanos y todas las áreas de la empresa Smart Office.

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Reducción de ausentismo laboral un 10% anual
- Habilidad de tiempo promedio para lograr un objetivo un 10% los primeros 6 meses

HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Dominio de MS Office Excel y PowerPoint
- Excelentes capacidades comunicativas, escritas y verbales
- Organización
- Trabajo en equipo
- Expresión oral y escrita

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Título de Educación Media
- Experiencia mínima 2 años
- Conocimientos avanzados en Microsoft Office
- Excelente presentación

PERFIL DEL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA INFORMATICO

PUESTO: Administrador del Sistema Informático

OBJETIVO DEL PUESTO: Mantener el sistema informático en óptimas condiciones en las instalaciones de Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

01. Supervisar la infraestructura de TI que sea segura y capaz de satisfacer las necesidades de los arrendatarios de Smart Office
02. Supervisar la seguridad de la información, el cumplimiento de las normas de privacidad y protección de datos
03. Mantenimiento en las computadoras
04. Gestionar las relaciones con proveedores de servicios de TI y negociar nuevos contratos
05. Proponer la tomar decisiones de inversión en tecnología que beneficie a la empresa Smart Office

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Instalar el programa de fotocopadoras en las máquinas de los arrendatarios
- Soporte técnico en el conmutador y planta telefónica de Smart Office

SUPERVISCION Y COORDINACIÓN: El encargado de IT informa directamente al Gerente General y el Gerente de recursos humanos supervisa.

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Reducción de ausentismo laboral un 10% anual
- Habilidad de tiempo promedio para lograr un objetivo un 10% los primeros 6 meses
- Compromiso un 10% los primeros seis meses

HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Excelente conocimiento de gestión técnica, análisis de información, sistemas de hardware y software de computadoras
- Excelente conocimiento de gestión técnica, análisis de información, sistemas de hardware y software de computadoras
- Experiencia práctica con redes informáticas y administración de redes e instalación de redes
- Responsabilidad
- Disposición

REQUISITO DEL PUESTO:

- Licenciatura en ciencias en la computación o campos similar Ingeniería en sistema
- Experiencia mínima 1 año
- Excelente presentación

PERFIL DE RECEPCION

PUESTO: RECEPCIONISTA

OBJETIVO DEL PUESTO: Brindar un excelente servicio en atención al cliente a todos los visitantes internos y externos que visitan el centro de negocios Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Brindar atención a visitantes internos y externos
2. Contestar llamada con el nombre de la empresa y transferir a cada una de las extensiones correspondientes
3. En el caso de no encontrarse la persona a la cual llaman, tomar recados, enviar mensaje a celular, email y al WhatsApp
4. Llevar el registro de llamadas internas
5. Llevar el registro de visitantes externos
6. Apoyar en la reservación de sala de juntas
7. Atención a las visitas ofrecerles agua, café o té
8. Recibir correspondencia y entregarlas a los arrendatarios de Smart Office según las indicaciones dadas
9. Mantener limpia el área de recepción en coordinación con el encargado de limpieza
10. Inspeccionar que al retiro queden luces y aires apagados de cada una de las salas de reuniones, así como también la inspección de su lugar de trabajo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recibir correspondencia y entregarlas a los arrendatarios de Smart Office según las indicaciones dadas
- Mostrar una actitud de respeto, disposición, cordialidad hacia el cliente, sus compañeros de trabajo y las jefaturas
- Mantener limpia el área de recepción en coordinación con el encargado de limpieza
- Dar cumplimiento a otras diligencias encomendadas por la jefatura inmediata
- Mostrar una actitud de respeto, disposición, cordialidad hacia el cliente, sus compañeros de trabajo y las jefaturas

SUPERVISION Y COORDINACION: Este puesto se relaciona con todas las áreas de Smart Office.

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI):

- Reducción de ausentismo laboral un 10% anual
- Habilidad de tiempo promedio para lograr un objetivo un 10% los primeros 6 meses
- Compromiso un 10% los primeros seis meses

HABILIDADES Y COMPETENCIA:

- Conocimiento y aplicación de software
- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de organización de documentos
- Trabajo en equipo
- Expresión oral y escrita

REQUISITO DEL PUESTO:

- Título de Bachiller preferible opción “secretariado o comercio”
- Experiencia mínimo 1 año
- Excelente presentación

PERFIL DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

PUESTO: ENCARGADO DE LIMPIEZA

OBJETIVO DEL PUESTO: Mantener las instalaciones de Smart Office limpias, ordenadas y cumplir sus funciones en el tiempo establecidos.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Colocar café y agua en recepción

2. Suministrar los insumos necesarios en el área de cafetería
3. Limpieza general en todas las áreas comunes en el edificio de Smart Office
4. Limpiar pisos, paredes, ventanas, puertas, escritorios, archivadores, muebles, y sanitarios en cada una de las 17 oficinas
5. Informar cualquier anomalía, daño o desperfecto al jefe inmediato
6. Solicitar de manera oportuna los artículos y materiales de limpieza requeridos
7. Administrar de una manera idónea los suministros de limpieza
8. Colaborar con el resto del personal
9. Trasladar muebles y cualquier otro objeto donde se le ordene
10. Regar las plantas
11. Recolectar todos los días la basura de los depósitos de todas las oficinas
12. Separar residuos

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Reportar oportunamente al administrador sobre la reparación que requiere las oficinas
- Atender indicaciones u observaciones de los arrendatarios en relación al aseo de cada una de las oficinas para mantener en óptimas condiciones.
- Realizar otras responsabilidades encomendadas por la administradora
- Realizar vigilancia diurna en horario especial (1:00 p.m. a 2:00 p.m.) para cubrir la hora de almuerzo del compañero de seguridad.

SUPERVISION Y COORDINACION: El encargado de limpieza reporta directamente al Gerente de Recursos humanos y al Gerente General supervisa.

INDICADOR DE DESEMPEÑO (KPI):

- Reducción de ausentismo laboral un 10% anual
- Habilidad de tiempo promedio para lograr un objetivo un 10% los primeros 6 meses
- Compromiso un 10% los primeros seis meses

HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Capacidad para manejar maquinaria y equipos de limpieza
- Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza
- Técnicas de limpieza
- Trabajo bajo presión
- Relaciones personales e interpersonales
- Excelente comunicación
- Honestidad

REQUISITO DEL PUESTO:

- Educación básica
- Experiencia 1 año
- Excelente presentación

PERFIL DE VIGILANCIA**PUESTO: VIGILANCIA**

OBJETIVO DEL PUESTO: Mantener la vigilancia en las instalaciones de la empresa Smart Office.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:

1. Turno de 24 horas
2. Colaborar en el control de acceso de la puerta principal
3. Atender al visitante externo con amabilidad y cortesía
4. Regular y controlar el estacionamiento de vehículos
5. Dar vía a los clientes y arrendatarios en el estacionamiento
6. Evitar que se cometa toda clase de hechos delictivos e infracciones dentro de las instalaciones de Smart Office de acuerdo a las leyes vigentes

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- No permitir el ingreso de arma de fuego y armas blancas
- Controlar y depositar las armas de los visitantes externos u otra persona, en un armario con llave
- Llevar el control diario de los visitantes externos que entran a las instalaciones de Smart Office
- Proteger tanto a las personas, como a la propiedad y a toda clase de bienes de Smart Office
- Intervenir para evitar y apoyar en la extinción de incendios, siniestros y accidentes dentro de las instalaciones de Smart Office
- Instalar alarma de seguridad después del cierre de las instalaciones de Smart Office
- Realizar tareas asignadas/ autorizadas por administración

SUPERVISION Y COORDINACION: Este puesto se relaciona con todas las áreas de la empresa Smart Office, a fin de ejecutar lo relativo a la seguridad. El cargo recibe supervisión específica de manera directa por el Gerente General y Gerente de Recursos Humanos de la empresa Smart Office

INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI)

- Reducción de ausentismo laboral un 10% anual
- Habilidad de tiempo promedio para lograr un objetivo un 10% los primeros 6 meses
- Compromiso un 10% los primeros seis meses

HABILIDAD Y COMPETENCIA:

- Sistema de seguridad
- Atención al cliente

- Primeros auxilios
- Medidas de auto seguridad
- Uso de armas de fuego
- Mantenimiento de arma de fuego
- Comunicarse de manera efectiva tanto oral como escrita
- Capacidad de sometimiento para neutralizar un ataque
- Entrenamiento de defensa personal
- Persuadir a otras personas

REQUISITO DEL PUESTO:

- 9° grado o Bachillerato Técnico Vocacional o General.
- Curso de capacitación para agentes de Seguridad Privada de la Academia Nacional de Seguridad Publica.
- Mínimo un 1 año en el área
- No se tiene preferencia de género para optar la plaza

Anexo N° 16. Propuesta del manual de bienvenida para los empleados de la empresa Smart Office.

¡Bienvenido a Smart Office!

Estimados Colaboradores: A partir de este día forma parte de nuestro equipo de trabajo, esperamos que juntos podamos cumplir con nuestra Visión: Posicionarnos en el area metropolitana de San Salvador, como el mejor centro de oficinas en la prestacion de servicio “Todo Incluido” con calidad.

Misión: Crear espacios de trabajo ideales, confortables y seguros para profesionales independientes, micro y pequeñas empresas, brindado un servicio todo incluido con personal capacitado.

Valores

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Honestidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Trabajar en equipo



ORGANIZACIÓN

Smart Office, fue fundada por empresarios salvadoreños de conformidad con las leyes de la República, el director ejecutivo tiene la responsabilidad de conducir la gestión administrativa.

HISTORIA

En el año 2010 inicio la empresa Smart Office, la cual se encuentra ubicada en una de las zonas más exclusivas de San Salvador. Dicha empresa está dedicada a brindar servicios con fines de lucro y arrendar oficinas físicas, virtuales y sala de reuniones cuyo objetivo es suministrar a la gente de negocios un lugar donde pueden tener todas las facilidades para ejecutar sus necesidades.

SERVICIOS QUE OFRECE SMART OFFICE “TODO INCLUIDO”

Los servicios que incluyen al contratar los espacios de oficinas son:

- ❖ Domicilio fiscal y comercial
- ❖ Baño privado
- ❖ Aire acondicionado
- ❖ Servicio de recepcionista contestando con el nombre de la empresa arrendataria
- ❖ Línea telefónica IP y red de datos
- ❖ 500 minutos de llamada nacionales
- ❖ Internet inalámbrico y alámbrico de fibra óptica
- ❖ Servicio de soporte técnico
- ❖ Servicio de 200 fotocopias o impresiones
- ❖ Envío de notificación de llamada
- ❖ Nombre comercial en vidrio exterior
- ❖ Servicio de energía eléctrica
- ❖ Servicio de agua potable
- ❖ Servicio de seguridad
- ❖ Vigilancia las 24 horas
- ❖ Cámaras en áreas comunes
- ❖ Acceso a las instalaciones por medio de huella digital
- ❖ Servicio de agua, café y té
- ❖ Mantenimiento, limpieza y administración de las instalaciones con personal capacitado.

Estos servicios apoyan al desarrollo de todo tipo de actividades empresariales y laborales, con espacios modernos diseñados para negocios rentables que buscan optimizar recursos.

BENEFICIOS AL PERSONAL

Smart Office ofrece a su personal en general los beneficios siguientes:

- Seguro social de acuerdo con la ley
- Vacaciones
- Asuetos con goce de sueldo
- Uniformes y carnet

A continuación, hacemos una descripción de estos beneficios.

SEGURO SOCIAL

Smart Office efectúa una cotización al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, además del aporte del trabajador se le otorga los permisos necesarios para asistir a las consultas médicas.

VACACIONES

Smart Office les concede 15 días de vacaciones anuales con goce de sueldo a todos sus colaboradores sin distinción alguna, cuando han cumplido un año de servicio. Además del sueldo de quince días otorga el 30% más sobre el valor de los 15 días de vacaciones.

ASUETOS

Gozará de los siguientes días de asueto:

- a) 1 de enero
- b) jueves, viernes, sábado de la semana santa
- c) 1 de mayo
- d) 3,5 y 6 de agosto
- e) 15 de septiembre
- f) 2 de noviembre
- g) 24 diciembre
- h) 25 diciembre
- i) 31 de diciembre

Y todos los asuetos contemplados por la Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador.

UNIFORMES

Todo el personal de Smart Office recibe sus uniformes al inicio del año, los cuales son costeados por la empresa. Que consta de tres camisas con el logo de la empresa y

una camisa sport para el día viernes “hombre”. Para el área de recepción y asistente administrativo consta de cuatro trajes ejecutivos más una blusa sport para el día viernes.

CELEBRACIONES DE CUMPLEAÑOS

Para Smart Office son muy importantes sus empleados se realizan así; decoración del área de trabajo del cumpleaños y festejo sencillo antes de iniciar las labores.

FIESTA DE FIN DE AÑO

Al final de cada año el personal goza de una despedida de año que puede ser en cualquier restaurante de la zona más exclusiva de San Salvador, además de las vacaciones y los días de asueto que la ley reconoce, el personal de Smart Office goza de esta festividad y además se le incentiva con rifas de electrodomésticos para el hogar.

¡Bienvenido de nuevo!

Anexo N° 17. Propuesta del manual de protocolo para los empleados de la empresa de Smart Office.

El protocolo, etiqueta y reglas que debemos de seguir para adecuar nuestro comportamiento a lo socialmente establecido, proporciona una buena convivencia entre los empleados, visitantes y arrendatarios de Smart Office. Nos ayuda a saber qué debemos hacer en cada circunstancia.

Nosotros estamos convencidos que el Protocolo facilita a transmitir una imagen adecuada que beneficia a la empresa.

¿Que entendemos por Protocolo?

Es el conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos dispones para la organización de sus actos, convivencias y sus relaciones internas y externas.

En palabras más sencillas, se puede considerar al protocolo



como el conjunto de procedimientos que explican que debe hacerse, según sea el caso.

Etiqueta: Se define como el conjunto de reglas de decoro que guían el comportamiento humano, la manera en que deben tratarse las personas en las relaciones interpersonales.

El Protocolo tiene una importancia innegable y necesaria en el ámbito empresarial.

LA IMAGEN.

Aplica “para mujer y hombre”

Para la empresa Smart Office la imagen es de mucha importancia porque es nuestra tarjeta de presentación, es nuestra proyección al exterior. No hay una segunda oportunidad para causar una buena impresión al visitante interesado en rentar espacios de oficinas en nuestras instalaciones.

La buena presencia transmite a nuestros clientes ser una empresa agradable a la vista de los otros, ya que les proporciona confianza. Por esta razón te entregamos este manual que te beneficiara tanto a tu crecimiento personal como al nuestro.

Una buena imagen exterior está compuesta por:

- Una higiene corporal esmerada
- Un cabello limpio con un corte apropiado
- Uniforme limpio y bien planchado
- Un calzado limpio
- Accesorios idóneos
- Comportamiento educado, amable tratando a los demás con cortesía
- Una conversación amena, utilizando el tono y volumen de voz adecuado con la pronunciación correcta.
- Un interés por los demás
- Una inclinación por la cultura

UNIFORME Y CALZADO

El uniforme tiene una gran trascendencia dentro de la empresa, identifica a los empleados que pertenecen en ella. A primera vista el uniforme y el calzado, transmite una gran cantidad de información sobre quien lo lleva.

Requisitos:

- Uniforme limpio y planchado conservarlo en buen estado
- Los accesorios deben de armonizar con el uniforme
- Calzado de vestir color negro “hombre”
- Calcetines largos pueden ser negros o azul negro “hombre”
- Accesorios permitidos “hombres” anillo de casado, reloj.

LA VESTIMENTA DE RECEPCION Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Presentar una imagen correcta y adecuada a su trabajo.

Contar con su uniforme completo que se compone de: Traje ejecutivo incluye blusa, chaqueta y pantalón.

El maquillaje es indispensable debe utilizar un maquillaje discreto, que le ayude a tener un aspecto agradable y natural durante el día.

Los accesorios son importantes complementos que pueden incluirse al uniforme de Smart Office tales como; pañuelos de seda, collares, aretes, reloj, pulseras y anillos conservando siempre lo discreto.

Para el día viernes es obligación la blusa sport, jeans y zapatos casuales.



ATENCION AL CLIENTE

- **Puntualidad:** Para Smart Office es un compromiso que sus empleados sean Puntuales ya que la hora de apertura del centro de negocios es a las 8: a.m., todos deben estar en sus puestos de trabajo y realizando sus funciones.
- **El saludo:** Es muy importante que los empleados saluden a los visitantes y arrendatarios con un tono amable, cortes y de igual manera al despedirse.

- **Trato:** Tratar siempre a las personas con respeto, ser cortés y educado ante el visitante y arrendatario.
- **Guardar la compostura:** Sentarnos correctamente
- **Atención telefónica:** Las actitudes se transmiten a través de la voz, atender una llamada con cortesía implica identificarse, saludar y ofrecer ayuda, actuar siempre con sutileza.

Recepción y asistente son intermediarios en la comunicación y como tales están capacitados para transmitir los mensajes, deben realizar la gestión correspondiente siempre con amabilidad.

- **Uso de teléfono:** En Smart Office la comunicación es un componente importante de la imagen de la empresa, por lo tanto, las llamadas personales para los empleados deben ser de corta duración. Mantener en horas labores el celular en vibrador.

Este manual tiene validez en horarios laborales y el empleado esté presente en las instalaciones de Smart Office, bajo la responsabilidad y supervisión que se cumpla del jefe inmediato.

Las modificaciones o incorporaciones que se realicen para la mejora continua de este manual, anualmente se realizara una revisión con el propósito de incorporar nuevos temas relacionados con el protocolo y la etiqueta, exclusivamente para los empleados de Smart Office.

Responsable.

F. _____
 Director ejecutivo de Smart Office.
 San Salvador, El Salvador.

Anexo N° 18. Propuesta del reglamento interno de trabajo para los empleados de la empresa Smart Office.

PARTE I

Disposiciones Preliminares

Art.1- El presente reglamento interno de trabajo, que en adelante se podrá denominar el “reglamento”, tiene por objeto nombrar las condiciones obligatorias de orden administrativo a que estará sujeta la empresa Smart Office, empleados internos.

Art.2- El director ejecutivo de Smart Office será el responsable del correcto y eficiente funcionamiento administrativo del personal, así como de la contratación del mismo.

Art. 3- Las disposiciones de este reglamento interno se aplicarán a todos los trabajadores internos de Smart Office que presten servicio subordinados a la empresa, excepto aquellos que se contraten en forma temporal, quienes quedaran sujetos a las normas del Código de Trabajo y demás Leyes Laborales.

Art.4- Este reglamento no será aplicable a los miembros de la empresa al Auditor externo ni a técnicos que se contraten para efectuar trabajos específicos.

Art. 5-. El personal de la empresa Smart Office se clasifica como:

- a) Permanentes
- b) Temporales a plazo o eventuales

PARTE II

Requisitos de Ingreso

Art.6- Toda persona que desee prestar sus servicios en la empresa Smart Office deberá solicitar y presentar en recursos humanos la solicitud de requisición del personal, donde se identifica la

plaza que desea optar dentro de la empresa, dicha solicitud es proporcionada por la administración de la empresa.

Art. 7- La hoja de vida o curriculum vitae que presentará el solicitante contendrá como requisito la información siguiente:

- a) Nombre completo del aspirante
- b) Domicilio actualizado y nacionalidad
- c) Lugar y fecha de nacimiento y edad
- d) Estado civil
- e) Número del Documento Único de Identidad, lugar y fecha de expedición
- f) Número de NIT, ISSS y NUP AFP
- g) Historia de empleos anteriores, sueldo devengado, tiempo laborado, puesto que desempeño, motivo de retiro y referencia de contacto.
- h) Título o diplomas adquiridos o grados certificados por la institución educativa
- i) Dominio de idiomas aparte del español (diálogo, escritura, traducción)
- j) Dominio de máquinas o equipo que sabe usar
- k) Empleo que solicita y pretensiones salariales
- l) Referencia de tres personas
- m) Personas que dependen económicamente del solicitante
- n) Otros datos que consideren necesarios

Art.8- La hoja de vida o Curriculum vitae deberá acompañar, a requerimiento de la empresa

- a) Certificaciones o constancias de exámenes médicos, en las que conste que el solicitante no padece de afecciones, que puedan agravarse con el trabajo y que se encuentra en perfectas condiciones.
- b) Antecedentes penales y solvencia de policía
- c) Recomendaciones o referencias de anteriores empleos
- d) Cualquier otro documento necesario a juicio de la administración de la empresa Smart Office.

Art.9- El nombramiento y contratación del personal de Smart Office se hará en razón al proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa, salvo en caso de contratación de servicios profesionales o técnicos o cuando a juicio de la administración, se estime conveniente usar otros métodos.

Art.10- En atención al artículo 28 del Código de Trabajo vigente, todo trabajador que ingrese a la empresa para el desarrollo de labores permanentes, se considera contrato en calidad de prueba, por el termino de 30 días a partir de su ingreso: Si las labores desarrolladas fuesen satisfactorias y transcurrido el periodo de prueba, se le hará saber por escrito, al trabajador, que se contratan sus servicios, de acuerdo a lo que establece la legislación para contratos individuales de trabajo.

Art.11- Todo empleado de nuevo ingreso recibirá un ejemplar de estas disposiciones en el proceso de inducción, así como las instrucciones necesarias sobre la labor que desarrollara, los riesgos que estará expuesto dentro de las instalaciones de Smart Office y que involucran su trabajo, la forma correcta de utilizar los equipos que le sean suministrados y las medidas de prevención que debe adoptar.

PARTE III

Asuetos

Art. 12- Los trabajadores gozan de asueto remunerados los días siguientes:

- a) 1 de enero
- b) Jueves, viernes y sábado de la semana santa
- c) 1 de mayo
- d) 3,5 y 6 de agosto y contemplados por la Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador
- e) 15 de septiembre
- f) 2 de noviembre
- g) 24 de diciembre
- h) 25 de diciembre
- i) 31 de diciembre

Y todos los asuetos contemplados por la Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador.

PARTE IV

Días y Horas de Trabajo

Art.13- El salario mensual establecido en el momento de la contratación será reconocido por medio de pago quincenales del 50% del mismo menos los descuentos de ley y por obligaciones contraídas por el empleado, se pagará por medio de transferencia bancaria, en los tres últimos días hábiles de cada quincena.

Art.14- El salario no será inferior al mínimo fijado de las maneras establecidas en el Código de Trabajo Vigente.

Art.15- El salario no se puede compensar. Podrá retenerse hasta en un veinte por ciento para cubrir en conjunto obligaciones alimenticias, cotización al seguro social.

PARTE V

Vacaciones Anuales

Art.16- Los trabajadores de Smart Office tendrán derecho después de cada año de trabajo continuo, a gozar de vacaciones por un periodo de quince días y será reenumeradas con el salario ordinario correspondiente más de un 30% del mismo.

Art.17- Siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 177 al 189 del Código de Trabajo, que dice:

- a) Haber completado un año de trabajo continuo
- b) No haber faltado al desempeño de sus labores injustificadamente quince días o mas

Art.18- Los años de trabajo continuo se contarán a partir de la fecha en que el trabajador/a comenzó a prestar sus servicios a la empresa Smart Office y vencerá en la fecha correspondiente de cada uno de los años posteriores.

Art. 19- El periodo de vacaciones no podrá iniciarse en días de asueto o de descanso semanal, pero si quedaran comprendidas dentro del periodo, prolongaran la duración de estas.

Art. 20- La empresa Smart Office, dentro del plazo establecido por la empresa dará aguinaldo a sus trabajadores/as de conformidad con las siguientes reglas:

- a) Para los empleados que al día doce de diciembre no tuvieron un año, tendrán derecho a que se les pague proporcional.
- b) Para los empleados que al día doce de diciembre tuvieron un año o más de servicio
- c) La prima a pagarse al empleado en concepto de aguinaldo será: i. Para quienes tuviese menos de un año proporcional, entre uno y tres años quince días de salario, entre tres y diez años diecinueve días de salario, diez o más años veintiún días de salario.

Art.21- La prima de aguinaldo a los empleados de Smart Office tienen derecho a ella entre el lapso comprendido entre el doce y el veinte de diciembre de cada año.

PARTE VI

Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del empleado de Smart Office

Art. 22- Todo empleado del personal de Smart Office tienen derecho a:

- a) Percibir la remuneración de su trabajo en la forma cuantía, fecha y por medio de transferencia bancaria de acuerdo al respectivo contrato o lo establecido por las leyes laborales
- b) Que no se reduzca la cantidad alguna de la cuantía de su retribución, salvo los casos determinados por la ley o aquellos que dé común acuerdo establezca
- c) Recibir de sus superiores un trato considerado y decoroso
- d) Gozar de vacaciones remuneradas, recibir el aguinaldo en la forma establecida en este reglamento

- e) Gozar de licencia por maternidad, paternidad, licencia por lactancia, licencia por tener a padre, madre e hijo en estado de salud grave entre otras.
- f) Participar libremente de las ideas políticas y religiosas que crea convenientes
- g) Gozar de las demás prestaciones que le conceden las leyes laborales y las disposiciones internas.
- h) Participar en los cursos, capacitaciones o actividades que Smart Office conceda a su personal.

PARTE VII

Obligaciones y prohibiciones para la empresa Smart Office

Art. 23- Son obligaciones de la empresa Smart Office:

- a) Pagar al empleado su salario en la forma cuantía, fecha y transferencia establecida en el capítulo seis de este reglamento
- b) Pagar al empleado una prestación equivalente al salario ordinario que habría devengado durante el tiempo que dejare de trabajar por causa imputable a la empresa
- c) Proporcionar al empleado los materiales necesarios para el trabajo; así como las herramientas y material adecuados para el desempeño de las labores.
- d) Proporcionar un lugar seguro para la guarda de las herramientas y material de trabajo
- e) Guardar la debida consideración a los empleados, absteniéndose de maltratarlos de obra o palabra.

PARTE VIII

Seguridad e Higiene en el Trabajo

Art. 24- La empresa Smart Office adoptará y pondrá en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus colaboradores.

Art. 25 Todo empleado que sufra un accidente de trabajo por simple o leve que parezca o por el tipo de tareas que realice o se tenga sospecha que padece una enfermedad profesional debe de comunicarlo de forma oportuna al director ejecutivo o al jefe inmediato de Smart Office.

Art. 26- Cuando el accidente cause lesión en un colaborador de Smart Office, el director ejecutivo o el jefe inmediato velara porque le sean suministrados los primeros auxilios y sea remitido, cuando el caso lo amerite, al ISSS

Art. 27- El empleado que reciba atención medica con motivo de un riesgo profesional, presentara al jefe inmediato de Smart Office el formulario respectivo que justifique la incapacidad.

Art. 28- Es obligación de Smart Office acatar la incapacidad temporal extendida en el ISSS. Cuando se compruebe, si un empleado(a) ha simulado o provocado intencionalmente una enfermedad o accidente de trabajo la empresa le impondrá una amonestación.

PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS DE SMART OFFICE

Art. 29- Se prohíbe terminantemente a los empleados de Smart Office:

- a) Ingresar a cualquier oficina alquilada sin autorización del jefe inmediato o por el mismo arrendatario
- b) Fumar, encender velas o cualquier objeto que genere humo o cualquier tipo de olor adentro de las instalaciones
- c) Portar cualquier tipo de armas en las labores, salvo que por su función este autorizado para ello

- d) Realizar otros trabajos o actividades fuera de las funciones establecidas, sin autorización del jefe Inmediato
- e) Comer o preparar alimentos o masticar chicle dentro del área de trabajo en horarios laborales o enfrente de visitantes o arrendatarios, en todo caso se hará en aquellos lugares destinado para tal efecto
- f) Usar elementos de seguridad en mal estado, deteriorados o cuyo uso se desconozca
- g) Destruir, quitar o rayar letreros, avisos de prevención o cualquier tipo de impreso que la empresa use para divulgar sus medidas de seguridad
- h) Ejecutar u ordenar trabajos que involucren un riesgo mayor, sin tener los conocimientos o adiestramiento especial que se requiera
- i) Aplicarse o aplicar otros medicamentos sin prescripción médica autorizada, siempre que dichos tratamientos no sean de primeros auxilios

ORDEN Y LIMPIEZA

Art.30 - Sera responsabilidad del Administrador de Smart Office velar por que los extintores estén en buen estado y solicitar recargarlos dos veces al año.

Art.31- Las puertas y pasillos de acceso deben estar libres de objetos, para permitir una evacuación rápida y segura durante una emergencia.

Art. 32- El piso de las áreas comunes y de trabajo deberá estar siempre secos, libre de materiales u objetos inútiles, asimismo los pasillos, lo anterior con el objeto de prevenir o evitar accidentes por caídas o golpes.

Art. 33- No depositar en las papeleras de cada estación de trabajo, ningún tipo de sobrantes de comida y bebidas.

HIGIENE PERSONAL

Art. 34- Todo el personal deberá presentarse al lugar de trabajo con buena presentación e higiene personal.

Art. 35- El personal masculino deberá asistir a su trabajo con el cabello recortado, uñas recortadas, con barba y con bigote recortado y cuerpo limpio.

Art. 36- Los uniformes deberán usarse correctamente: camisa dentro del pantalón y abotonada además deberá usar cincho, así mismo será responsabilidad de cada empleado velar por el buen uso de su uniforme, evitando mancharlo o destruirlo deliberadamente.

Art. 37- En caso de haber manipulado productos químicos u orgánicos, es obligación lavarse las manos adecuadamente para continuar con sus labores.

Art. 38- Tener cuidado al manipular café o agua caliente, para evitar daños o quemaduras

Art. 39 - La empresa mantendrá en recepción y para uso gratuito de todos los trabajadores a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos y enseres necesarios.

USO DE ELECTRICIDAD

Art. 40- A menos que se parte de su trabajo no intente reparar o ajustar ningún equipo eléctrico.

Art. 41- Trate todos los cables eléctricos como si fueran líneas “vivas” NO toque jamás cables que estén colgando y desconoce qué tipo de voltaje es.

Art. 42- Antes de usar un cable de extensión asegúrese de que no haya rupturas en el aislamiento y que el enchufe y toma-corriente estén en buenas condiciones.

USOS VARIOS Y MANTENIMIENTO

Art. 43- Para levantamiento y traslado de muebles póngase en práctica las siguientes recomendaciones:

- a) Este seguro de que está bien parado y luego levante con un movimiento suave y parejo,
No mueva los objetos de un tirón
- b) Libérese de las sustancias grasosas de las manos y antes de levantar cualquier objeto
sujételo firmemente
- c) Cuando levante un objeto pesado, mueva este a su cuerpo hasta que esté en posición de
levantar derecho. NO se levante nunca estando en una posición que implique mayor
esfuerzo
- d) Si puede busque ayuda para mover, escritorio, sillas, librerías, etc.

Art. 44- No deberán usarse escaleras con peldaños o largueros laterales rotos, o con otros defectos. Las escaleras que se encuentren en mal estado deberán reportarse para su reemplazo inmediato.

Art. 45- Este seguro que la escalera esté firmemente apoyada antes de subirse a ella.

Art. 46- Nunca debe ser dejada encima de las escaleras, sin supervisión, herramientas, utensilios o equipos de cualquier índole que al caer puedan golpear a alguien.

Art. 47- Cuando tenga que efectuar trabajos de altura, use una escalera; las sillas, cajas y otros sustitutos, pueden ser causantes de caídas.

Art. 48- Cuando suba o baje de una escalera hágalo de frente a ella para estar seguro que no se golpeará la cabeza.

Art. 49- El empleado estará obligado a respetar las siguientes disposiciones:

- a) No sobrepasar el antepenúltimo peldaño
- b) Al trabajar en alturas superior a 3 metros, la escalera deberá estar sujeta por otra persona
- c) Las escaleras deben guardarse en sitios seguros y no deben dejarse abandonadas
- d) Las escaleras deben utilizarse exclusivamente para subir o bajar y no para otro propósito

- e) Cuando los pisos sean compactos o resbaladizos otro compañero deberá sujetar la escalera

Art. 50- Al realizar tareas que conlleven algún tipo de riesgo deberá usarse siempre la gabacha abotonada y el resto del equipo de protección personal básico: mascarillas, lentes, guantes

Art 51- Los lentes de seguridad se usarán obligatoriamente cuando se manipule producto que ofrezcan riesgos, tales como pintura, venenos, ácidos u otras sustancias peligrosas

Art. 52- Los lugares asignados para el almacenamiento de productos químicos y de limpieza deben estar bajo llave y personal autorizado.

Art. 53- Todo Trabajador está obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tenga por finalidad proteger su vida, saludo e integridad corporal, así mismo está obligado a prestar toda su colaboración.

El presente reglamento interno de Oficina Inteligente está autorizado por:

Director ejecutivo.

San Salvador, El Salvador, 202*.

Anexo N° 19. Propuesta del proceso de evaluación periódicamente a los colaboradores de la empresa Smart Office.

Estimados arrendatarios permítanos conocer su opinión y sugerencia:

1. ¿Le brindaron la información necesaria acerca de los servicios que incluyen la empresa Smart Office?
-Si
-No
2. ¿Le mostraron las instalaciones en su primera visita?
-Si
-No
3. ¿Smart Office le brinda todos los servicios que usted necesita?
-Si
-No
4. ¿Qué otros servicios le gustaría que la empresa Smart Office le brindara? _____

Como considera la calidad de servicio en cuanto a: RECEPCIÓN

1. ¿Le saluda amablemente al ingresar a las instalaciones?
- Si
- No
- A veces
2. ¿Al solicitar alguna información en recepción le es atendido satisfactoriamente?
- Si
- No
- A veces
Comentarios: _____
3. ¿Le brindan un trato cortés, profesional y le ofrecen algo de tomar a sus clientes que lo visitan?
- Si
- No
- A veces

- Nunca

4. ¿La correspondencia recibida en recepción se la ha entregado inmediatamente?
- Si
 - No
 - A veces
5. ¿Al no encontrarse en la oficina, le es informado inmediatamente por e-mail o por WhatsApps de la llamada y/o correspondencia recibida?
- Si
 - No
 - A veces
6. ¿Cómo califica el servicio de parte de la Srta recepcionista?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
- Comentarios: _____

Como considera la calidad de servicio en cuanto a: ADMINISTRACIÓN

1. ¿Le dan una respuesta inmediata a su solicitud?
- Si
 - No
 - A veces
- Comentarios: _____
2. ¿Al informar sobre una relación o mantenimiento en su oficina, le es resuelto en el tiempo que esperaba?
- Si
 - No
 - A veces
- Comentarios: _____
3. ¿Le comunican sobre algún recordatorio o información general?
- Si
 - No
4. ¿Las facturas le son entregadas 5 días antes del día de pago?
- Si

- No
- A veces

5. ¿Cómo califica la persona encargada del área de administración?

- Excelente
- Bueno
- Regular

Comentario: _____

Como considera la calidad de servicio en cuanto a: ENCARGADO DE LIMPIEZA

1. ¿La limpieza en la entrada, recepción, sala de espera, sala de reuniones y demás áreas comunes como la califica?

- Excelente
- Bueno
- Regular

2. ¿Se le realiza la limpieza los días estipulados de cada semana?

- Si
- No
- A veces

3. ¿Le gustaría que se realizara la limpieza diariamente?

- Si
- No

4. ¿La limpieza de su oficina y el baño es como usted lo espera?

- Si
- No
- A veces

Comentarios: _____

5. ¿Cómo califica a la persona inmediata encargada del área de limpieza?

- Excelente
- Buena
- Regular

Comentarios: _____

Como considera la calidad de servicio en cuanto a: VIGILANCIA

1. ¿Su parqueo está reservado cuando llega a las instalaciones?
 - Si
 - No
 - A veces
 - Nunca
2. ¿El vigilante le sugiere donde estacionarse al llegar a las instalaciones?
 - Si
 - No
 - A veces
 - Nunca
3. ¿El vigilante le da vía al estacionarse o al retirarse de las instalaciones?
 - Si
 - No
 - A veces
 - Nunca
4. ¿El vigilante se encuentra en el área de parqueo cuando usted se retira de las oficinas?
 - Si
 - No
 - A veces
5. ¿Cómo califica a la persona inmediata como encargado del área de vigilancia?
 - Excelente
 - Buena
 - Regular

Comentarios: _____

Como considera la calidad de servicio en cuanto a: ENCARGADO DE TI

1. ¿Cómo calificaría los sistemas y herramientas informáticos que brinda la empresa Smart Office?
 - Bueno
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno

- Excelente
2. ¿Cómo fueron atendidos y resueltos sus requerimientos a Tecnología de la Información?
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente
 3. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda soporte ante sus necesidades de herramientas de oficinas, redes, teléfono y software de base general de la empresa Smart Office?
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente
 4. Desde su punto de vista, ¿Cómo evaluaría el grado de conocimiento y experiencia de nuestro ingeniero en sistemas?
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente

Agradecemos su colaboración, nuestra finalidad es bríndales un servicio de excelente calidad y mejora continua, sus comentarios y sugerencias son de mucha importancia para lograr nuestros objetivos.

Anexo N° 20. Propuesta del manual de convivencia interno para arrendatarios y empleados de la empresa Smart Office.

El presente Manual de Convivencias Interno de Smart Office establece lineamientos que han sido elaborado con el propósito de establecer las normas de convivencia que regula el comportamiento de los arrendatarios.



La base de la convivencia está relacionada con el respeto hacia los demás, el reconocimiento de sus espacios y su valor.

Smart Office señala las proposiciones que socialmente se tiene como necesarias para mantener una armonía basada en el respeto mutuo entre inquilinos y empleados. La Administración asumirá el mantenimiento de las áreas comunes, siempre y cuando no sean daños ocasionados por los arrendatarios, de los cuales deberán asumir su correspondiente costo.

El presente manual fue aprobado por el director ejecutivo y se podrá modificarse cuando se crea conveniente para el uso interno de la empresa Smart Office, la administración le hará entrega a cada uno de los arrendatarios y se dejara constancia por escrita de recibido.

NORMAS GENERALES



Todas las oficinas del centro de negocio Smart Office, se destinarán únicamente y exclusivamente para área de trabajo y no podrán destinarse para usos distintos.

- Cumplir el pago de las cuotas mensuales del arrendamiento en los primeros cinco días de cada mes. Cualquier pago realizado con posterioridad al quinto día, causara los respectivos intereses comerciales.
- Si un arrendatario dejare de pagar la mensualidad procederá a la suspensión de los servicios que correspondan a su oficina.
- Los arrendatarios y los visitantes de los mismos, podrán hacer uso de los bienes y servicios de Smart Office con el cuidado y moderaciones.
- Todo arrendatario se hará responsable por los daños que cause el o sus visitantes a los bienes comunes; daños serán valorados y facturados por la administración de Smart Office, previa notificación por escrito.
- La vigilancia llevara en todo momento el libro de visitantes anotando de manera cualquier situación anormal que se presente de cada una de las oficinas, obligándose a repórtalos a la administración.

- La vigilancia estará autorizada para tomar control de las posibles irregularidades que surjan dentro del centro de negocios, apoyándose, cuando la situación lo amerite, en la policía, ambulancia, bomberos o cualquier otra autoridad competente, notificando de inmediato a su jefe inmediato y al director ejecutivo.
- Después de las 5:00 p.m. el vigilante, prohibirá la entrada a todo visitante o proveedor de servicio, cuando no se pueda contactar por medio del teléfono con el arrendatario, la vigilancia en estos casos no está autorizada para acompañarlos o escoltarlos hasta las oficinas a visitar.
- La vigilancia no entregará encomiendas, ni correspondencia de los arrendatarios; los mensajeros deben de ingresar a recepción en horario laboral para que sean entregados.
- El arrendatario de cada oficina al autorizar el ingreso de un visitante después de las 5:00 p.m., es responsable del comportamiento de su visita.
- Las ausencias temporales de los arrendatarios mayores de tres días, deberán ser informada por escrito a la administración, así mismo deberá dejar por escrito las personas autorizadas para entrar y las personas a las que se pueda recurrir en caso de emergencia.
- La vigilancia reservará parqueo a los arrendatarios que tienen estacionamiento asignado
- Ningún arrendatario puede ocupar el parqueo que corresponda a otro, aun cuando se encontrare vacío.
- No se admiten el ingreso de armas de fuego, si es el caso dejarla en vigilancia
- No se permite el ingreso de arrendatarios y visitante en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas, que altere la tranquilidad a los demás inquilinos.
- Dar el debido trato y respeto a todos los inquilinos, como también a todo el personal que conforma el equipo de Smart Office, vigilancia, aseo y administración.
- Apagar aire y luces después de retirarse la oficina

- Cerrar las ventanas cuando el aire acondicionado este encendido
- No utilizar las ventanas para colgar ropa o tapetes
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas dentro de las oficinas físicas
- Prohibido los olores nocivos generador por descomposición de alimentos, basura, cigarrillo y estupefacientes.
- No se admite el ingreso de mascotas dentro de las oficinas
- Producir ruidos o molestias a los demás inquilinos
- Provocar actos que perturben la tranquilidad de los arrendatarios
- Está prohibido ingresar cocina o electrodomésticos dentro de las oficinas física
- Cuidar las áreas de jardín y cooperar con la administración para la buena presentación del mismo.
- Prohibido arrojar basura u otro objeto en áreas comunes
- Está prohibido guardar todo tipo explosivos, pólvora y fuego artificiales dentro de las oficinas
- Está prohibido el almacenamiento de gasolina, petróleo y cilindros de gas
- Actos inmorales dentro de las oficinas
- Queda prohibido al personal de vigilancia y de servicio generales, solicitar préstamos de dinero a los arrendatarios de las oficinas.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamos a la administración de Smart Office, las cuales deberán hacerse por escrito guardando la debida compostura y leguaje apropiado.

Atentamente,

Administración Smart Office.

Anexo N° 21. Propuesta del presupuesto de costo de la gestión estratégica para la empresa Smart Office.

	PROPUESTA DEL PRESUPUESTO DE COSTO DE LA GESTIÓN ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA SMART OFFICE
Descripción: Se presenta propuesta como herramienta que permita a la empresa Smart Office saber cuáles serán sus gastos con este plan estratégico	

Cantidad	Orden en la estructura organizacional
1	Organigrama
1	Mision
1	Vision
1	Valores
1	Objetivos

Estructura	Precio
Diseño en acrílico	\$ 65.00
Diseño en acrílico	\$ 65.00
Diseño en acrílico	\$ 65.00
Diseño en acrílico	\$ 65.00
Diseño en acrílico	\$ 65.00
Total	\$ 325.00

Cantidad	Producto
6	Traje ejecutivo para dama
6	Uniformes para caballero
4	Blusas para dama
12	Camisas para caballero
8	Carnet de identificación de la empresa

Descripción	Precio
Blusa, pantalón y chaqueta. Anual	\$ 480.00
Pantalón y camisa Anual	\$ 288.00
Estilo polo para día viernes. Anual	\$ 72.00
Estilo Polo para día viernes. Anual	\$ 216.00
1 Carnet más jafete	\$ 96.00
Total	\$ 1,152.00

Cantidad	Recopilación de Normas para la empresa Smart Office
12	Proceso de reclutamiento y selección del personal
12	Formulario de acción del personal
12	Formulario de solicitud de permiso
12	Formulario de evaluación periódicamente a los colaboradores
12	Formato de contrato de individual de trabajo
12	Recopilaciones de Normas Internas
	Manuale de bienvenida
	Descripción de perfiles de puestos
	Protocolo
	Manual de convivencia
	Reglamento interno

Descripción	Precio
Impresión de formularios	\$ 15.00
Impresión de formularios	\$ 15.00
Impresión de formularios	\$ 15.00
Impresión de formularios	\$ 15.00
Impresión de formularios	\$ 100.00
Impresión de Recopilación de Normas	\$ 180.00
Total	\$ 340.00

TOTAL GLOBAL	\$ 1,817.00
---------------------	--------------------

Anexo N° 22. Personal encuestado empleados de la empresa Smart Office.



Figura No. 13. Recepcionista de Smart Office.

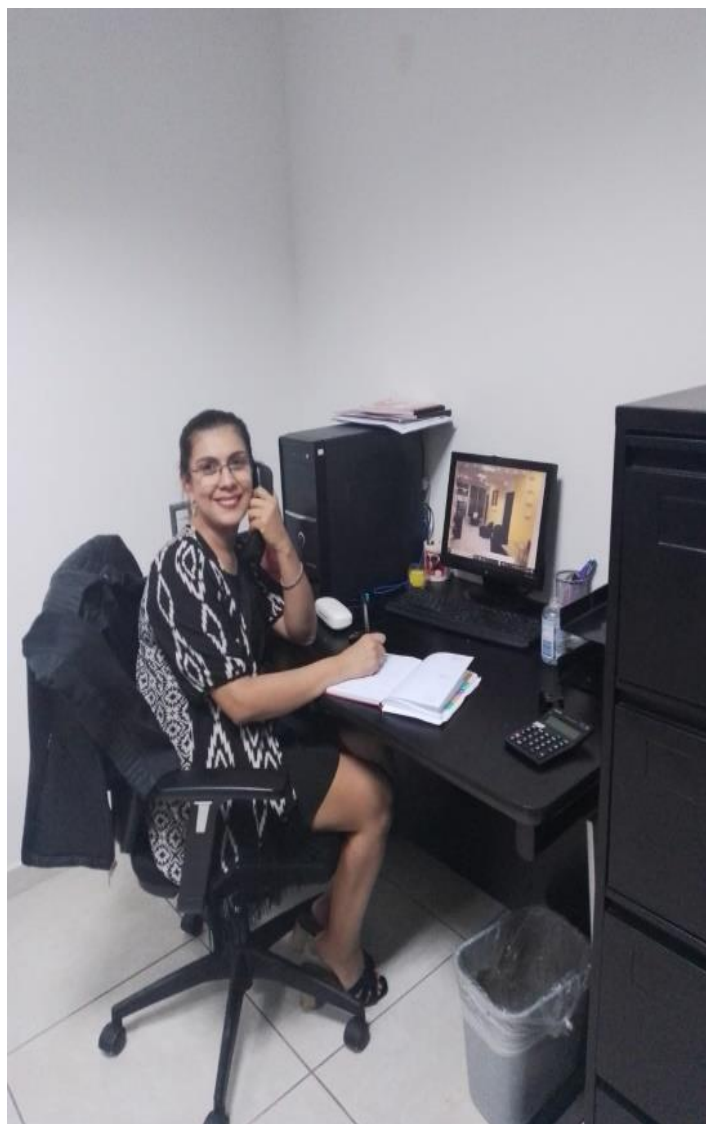


Figura No. 14. Asistente administrativo de Smart Office.



Figura No. 15. Administrador del sistema informático de Smart Office.



Figura No. 16. Encargado de limpieza de Smart Office.



Figura No. 17. Vigilancia de Smart Office.