La visión **End-to-End (E2E)** de la automatización requiere que el personal posea conocimientos que van más allá de su función principal. A continuación, se presenta un listado de los conocimientos **imprescindibles** (necesarios para ejecutar las tareas diarias) y los **comunes/necesarios** (útiles para la optimización y la colaboración E2E) para los roles clave en cada departamento.

**1. Departamentos Imprescindibles (Núcleo E2E)**

**A. Ventas y Marketing**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Director Comercial** | **Liderazgo Estratégico** y **Análisis Financiero** (ROI). | **Conocimiento de Operaciones** (Capacidad de entrega del producto). |
| **Ejecutivo/a de Ventas** | **Técnicas de Negociación** y **Uso de CRM** (Salesforce, HubSpot). | **Cálculo de Comisiones** (E2E con Finanzas) y conceptos básicos de Marketing Digital. |
| **Marketing Specialist** | **Principios de Marketing Digital** (SEO, Email, Redes). | **Manejo de HTML/CSS** básico y **Visualización de Datos** (Analytics). |

**B. Operaciones y Producción**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Director de Operaciones** | **Gestión de la Cadena de Suministro** y **Lean/Six Sigma** (Mejora de Procesos). | **Gestión Presupuestaria** y **Fundamentos de TI** (Sistemas ERP/MRP). |
| **Jefe de Producción** | **Planificación de la Producción** y **Control de Calidad (QA/QC).** | **Mantenimiento Básico de Maquinaria** y nociones de **Riesgos Laborales** (E2E con RR.HH.). |
| **Operario/a** | **Manejo Específico de Maquinaria/Herramientas** y **Normas de Seguridad**. | **Toma de Datos Digital** (registro de incidentes) y conceptos de Inventario. |

**C. Finanzas y Contabilidad**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Director Financiero (CFO)** | **Contabilidad Avanzada (NIC/NIIF)**, **Planificación Financiera** y **Análisis de Riesgos**. | **Modelado de Negocio** y **Economía/Mercados**, y **Gestión de Ciberseguridad** (Protección de datos). |
| **Contable General** | **Legislación Fiscal y Laboral** y **Elaboración de Balances**. | **Automatización (RPA/n8n)** para conciliaciones y reporting, y manejo avanzado de hojas de cálculo. |
| **Controller Financiero** | **Análisis de Costes**, **Presupuestación (Budgeting)** y **Reporting Gerencial**. | **Conocimiento Transversal de Negocio** (comprender costes de Operaciones, Marketing, etc.). |

**D. Administración General**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **CEO / Director General** | **Estrategia Empresarial**, **Liderazgo** y **Análisis de Indicadores (KPIs)**. | **Transformación Digital** y **Gestión del Cambio**, y nociones de la **Tecnología Habilitadora (TI).** |
| **Auxiliar Administrativo/a** | **Gestión Documental**, **Paquete Office** (Word, Excel) y **Comunicaciones (escritas y orales).** | **Uso de ERP/Sistema de Tickets** y **Flujos de Aprobación Digital**. |

**2. Departamentos Comunes (Especialización E2E)**

**E. Recursos Humanos (RR.HH.)**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Director de RR.HH.** | **Derecho Laboral**, **Gestión del Talento** y **Planificación de Plantillas**. | **People Analytics** (Análisis de datos de personal) y **Conocimiento de Sistemas de RR.HH. (HRIS).** |
| **Técnico/a de Nóminas** | **Cálculo de Nóminas**, **Seguridad Social** y **Obligaciones Tributarias**. | **Diseño de Flujos de Onboarding/Offboarding** (E2E con TI y Finanzas). |
| **Técnico/a de Selección** | **Técnicas de Entrevista**, **Definición de Perfiles** y **Manejo de ATS**. | **Conocimiento de Marketing** (Employer Branding) y el impacto del puesto en las Operaciones. |

**F. Tecnología de la Información (TI) / Sistemas**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Director de Sistemas (CTO/CIO)** | **Gobernanza de TI**, **Gestión Presupuestaria** y **Estrategia de Ciberseguridad**. | **Conocimiento de Negocio (BPM)** y **Orquestación de Procesos** (n8n, RPA). |
| **Administrador de Sistemas** | **Gestión de Redes**, **Bases de Datos** y **Mantenimiento de Servidores**. | **Cloud Computing (AWS, Azure)** y **Scripting Básico** (automatización de tareas de sistema). |
| **Ingeniero/a DevOps** | **Automatización de Infraestructura** (IaC), **CI/CD** y **Contenedores (Docker/Kubernetes).** | **Conocimiento de n8n o Herramientas de Integración** (para conectar *pipelines* con el negocio). |

**G. Atención al Cliente / Soporte**

| Posición Clave | Conocimientos Imprescindibles | Conocimientos Comunes y Necesarios (Valor E2E) |
| --- | --- | --- |
| **Gerente de Servicio al Cliente** | **Gestión de Equipos**, **Métricas de Servicio (CSAT, NPS)** y **Resolución de Conflictos**. | **Análisis de *Feedback*** (para I+D y Operaciones) y **Uso de CRM/Soporte Avanzado**. |
| **Representante de Soporte** | **Conocimiento Profundo del Producto/Servicio** y **Habilidades de Comunicación**. | **Automatización Conversacional** (Chatbots) y capacidad para **clasificar tickets** para flujos E2E. |