



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Carrera de Administración de Empresas**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE  
FUNCIONES PARA LA EMPRESA  
FESPROTEC CÍA. LTDA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado  
en Licenciada en Administración de Empresas**

**Autor:**

**Cinthy Paola Chuya Bermeo**

**Director:**

**Magister María Isabel Arteaga Ortiz**

**Cuenca – Ecuador**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación dedico en primer lugar a Dios y a mis padres por estar conmigo durante este duro y difícil camino y nunca dejarme sola; al igual que a mi mejor amiga Andrea y mi prometido Javier, por estar siempre en los buenos y malos momentos que me han ayudado para crecer personal y profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para permanecer en este proceso; a mis padres por ser mi apoyo incondicional, tanto en lo personal como en lo económico y a mi tutora Ma. Isabel Arteaga por la colaboración que día a día me ha dado para poder culminar mi carrera profesional.

# ÍNDICE

## Índice de contenido

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
Índice de contenido.....	III
Índice de figuras .....	V
Índice de tablas .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
1. EMPRESA Y MARCO TEÓRICO .....	2
1.1 Historia de la empresa.....	2
1.2 Administración del Talento Humano .....	4
1.3. Subsistemas de Talento Humano .....	5
1.3.1 Integración.....	6
1.3.2 Organización .....	6
1.3.3 Retención.....	6
1.3.4 Desarrollo.....	6
1.3.5 Auditoría .....	7
1.4. Análisis y descriptivo de puestos .....	7
CAPÍTULO 2 .....	10
2. METODOLOGÍA.....	10
2.1. Presentación de la herramienta para el levantamiento de información de los cargos .....	10
2.1.1 Datos de identificación.....	10
2.1.2 Misión del puesto .....	11
2.1.3 Dimensiones.....	11
2.1.4 Organigrama del puesto .....	12
2.1.5 Listado de actividades e identificación de actividades esenciales.....	12
2.1.6 Actividades esenciales.....	14
2.1.7 Educación formal requerida .....	15
2.1.8 Conocimientos académicos .....	15
2.1.9 Conocimientos informáticos requeridos.....	16
2.1.10 Experiencia laboral requerida.....	17
2.1.11 Validación .....	17
CAPÍTULO 3 .....	19

3. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES .....	19
3.1. Manual de Funciones de la empresa FESPROTEC CÍA. LTDA. ....	19
3.1.1 Cargo: Gerente General.....	19
3.1.2 Cargo: Jefe de Operaciones.....	25
3.1.3 Cargo: Jefe de Recursos Humanos .....	30
3.1.4 Cargo: Contador .....	35
3.1.5 Cargo: Vendedor .....	40
3.1.6 Cargo: Secretaria.....	45
3.1.7 Cargo: Trabajador Social .....	50
3.1.8 Cargo: Asistente administrativa – Gerencia.....	56
3.1.9 Cargo: Asistente Contable.....	62
3.1.10 Cargo: Supervisor.....	67
3.1.11 Cargo: Centralista.....	72
3.1.12 Cargo: Guardia de Seguridad .....	77
3.2 Propuesta de organigrama real de la empresa .....	82
CONCLUSIONES.....	83
REFERENCIAS .....	84

## **Índice de figuras**

Figura 1. Logo de Fesprotec .....	3
Figura 2. Administración de recursos humanos .....	5
Figura 3. Organigrama del cargo .....	12
Figura 4. Propuesta de organigrama de la empresa Fesprotec Cía. Ltda.....	82

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Identificación del cargo .....	11
Tabla 2. Dimensiones .....	12
Tabla 3. Listado de actividades desempeñadas en el cargo.....	13
Tabla 4. Gradación de los factores .....	14
Tabla 5. Actividades esenciales.....	14
Tabla 6. Educación formal requerida .....	15
Tabla 7. Capacitación adicional.....	15
Tabla 8. Conocimientos académicos o capacitación .....	16
Tabla 9. Selección de conocimientos informáticos .....	16
Tabla 10. Experiencia laboral requerida.....	17
Tabla 11. Validación de la información .....	18

## RESUMEN:

El presente trabajo de titulación tuvo como propósito la elaboración de un manual de funciones para la empresa FESPROTEC CIA. LTDA, el cual se enfocó en las actividades reales que desempeña cada cargo dentro de la organización, permitiendo a la empresa el inicio de la gestión y administración de su talento humano. La bibliografía utilizada corresponde al desarrollo de los subsistemas de talento humano que sirvió de base para la propuesta práctica. La metodología que se aplicó es de carácter mixta, se utilizó como instrumento de recopilación de datos un extracto del método de Alfredo Paredes, así también, la información de la empresa. La finalidad de este manual es evitar los problemas derivados de la falta de actividades definidas para cada cargo.

**Palabras clave:** administración del personal, manual de funciones, motivación, productividad, talento humano.

A handwritten signature in blue ink, reading "Isabel Arteaga O.", is written over a horizontal dashed line.

Psic. Isabel Arteaga O.



## ABSTRACT:

This degree work aimed to elaborate a manual of functions for the company FESPROTEC CIA. LTDA focused on the activities of each position within the organization, allowing the company to start the management and administration of its human talent. The bibliography used corresponds to the development of the human talent subsystems that served as the basis for the practical proposal. The methodology that was applied is of a mixed nature; an extract of the Alfredo Paredes method was used as a data collection instrument, as well as the information of the company. This manual aims to avoid problems arising from the lack of defined activities for each position.

**Keywords:** personnel administration, functions manual, motivation, productivity, human talent.



---

Paola Chuya Bermeo

**Código:** 78994

**Celular:** 0998467861

**Correo:** paola.chuya.bermeo@es.uazuay.edu.ec



---

Unidad de Idiomas

## **Introducción**

La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes y por eso es vital la innovación, además proporciona a la organización personas bien entrenadas y motivadas. Por otro lado, un manual de funciones es una herramienta administrativa que permite mantener los recursos y designar las actividades de acuerdo a las políticas y funciones de cada cargo, las mismas que relacionan a la empresa con sus respectivas actividades, también aporta el crecimiento y desarrollo de la empresa, con el fin de obtener resultados mejores, este documento posee información necesaria que ayuda a los empleados a tener definido las funciones que deben realizar al igual que los requisitos indispensables para desempeñar dichas funciones.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación está distribuido de la siguiente manera: en el primero capítulo se hablará sobre la empresa con que se trabajará en el presente trabajo de investigación, en donde se trataran temas como; la historia de la misma, además se enfatizaran las bases teóricas importantes para la elaboración del mismo. En el segundo capítulo se establecerá la metodología y herramientas a utilizar; la misma contiene varios ítems por lo que se desglosarán cada uno con se respectiva explicación. Y para finalizar el tercer capítulo contiene la presentación del manual de funciones elaborado, además mediante la elaboración del manual será posible realizar el organigrama de la empresa que contenga todos los cargos de la empresa.

Esta investigación tiene como finalidad la elaboración de un manual de funciones para la empresa Fesprotec Cía. Ltda., para proporcionar lineamientos base para el manejo adecuado de la administración de talento humano; a través del cual se puedo obtener información que respalda el organigrama de la empresa.

# **CAPÍTULO 1**

## **1. EMPRESA Y MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presenta la historia de la empresa Fesprotec Cía. Ltda., que ayudará a conocer más a fondo la compañía que se va a tratar en este trabajo. Posteriormente, se desarrolla sobre la administración del talento humano con el fin de descubrir y distinguir los sistemas y subsistemas que tiene la administración de talento humano; llegando así al análisis y descriptivo de puestos desarrollado por el autor Idalberto Chiavenato, con el propósito de usar esta propuesta como base para conseguir la eficiencia de la administración, procurando analizar y definir todos los requisitos, obligaciones, deberes y condiciones que demanda el cargo para alcanzar el desempeño apropiado.

### **1.1 Historia de la empresa**

Fuerza Especial de Protección Company FESPROTEC CÍA. LTDA., es una pequeña empresa ecuatoriana con sede principal en la ciudad de Quito que se dedica a brindar servicios de seguridad física, seguridad electrónica, seguridad VIP (Very Important Person), seguridad bancaria, investigaciones, asesoramiento en medidas de seguridad y análisis de riesgos, y, seguridad en puertos y aeropuertos. Cabe recalcar que cuentan con todos los requisitos y certificaciones de acuerdo a las leyes vigentes para la prestación de servicios de seguridad en el país. (Fesprotec, 2021)

Fue constituida el 20 de julio de 2005 e inició sus actividades operativas el 15 de mayo de 2006 siendo coadministrada por Ocavip Cía. Ltda. A partir del 2014 sus accionistas decidieron independizar la administración de Fesprotec, para lo cual, reclutaron talento humano calificado para el logro de objetivos en el corto, mediano y largo plazo. En los años 2018 y 2019 tuvieron que enfrentar serios problemas debido a la falta de contratos y a los altos gastos que surgían, pero supieron enfrentar esta situación hasta mejorar en meses posteriores (García, 2021).

En el año 2020, debido a la crisis sanitaria por la Covid 19 se esperó tener repercusiones negativas, pero, fue todo lo contrario, ya que, en Cuenca se firmó un importante contrato en el mes de julio con la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca Etapa EP con 67 puestos de servicio, 173 guardias de seguridad, 4 supervisores de operaciones y 1

jefe de operaciones; y, en Quito se empezó con el proyecto Hábitat de Vivienda con 11 puestos de servicio, 33 guardias de seguridad y 2 supervisores de operaciones capacitados para controlar las actividades dentro de las instalaciones, lo cual permitió continuar con las operaciones de la compañía y garantizar el empleo de su gente.

Actualmente quien lidera la compañía es la Ing. Patricia García Cevallos, quien cuenta con 15 empleados operando en el área administrativa en las instalaciones de la empresa, se ha venido contratando a más personal, debido a que, la empresa ha crecido potencialmente en el último año. Su casa matriz se encuentra en las calles de Santa Prisca Oe3-64 y Carlos Ibarra, Edificio Jaramillo Breith, piso 4, Quito, Pichincha, también cuentan con una sucursal en la ciudad de Cuenca por el sector del Batán en las calles Ecuador y Remigio Crespo Toral. (Fesprotec, 2021)

El logo de la empresa se muestra en la siguiente figura:

### **Figura 1**

*Logo de Fesprotec*



*Nota:* Tomado de *Fesprotec Cía. Ltda.* [Fotografía], <https://fesprotec.com/>

En estos últimos meses se ha rediseñado la página web de la empresa y se está pensando en mejorar las redes sociales de la compañía con el fin de hacerse conocer de una manera más amplia en el mercado.

En cuanto al personal administrativo, dentro de las diferentes ciudades, se maneja un trabajo conjunto, teniendo como mando alto a la Gerente General, luego, a la Gerente Regional, y, posteriormente, cada una de las áreas repartidas a nivel nacional, como: Contabilidad, Recursos Humanos, Compras Públicas, y, Logística y Ventas.

Relativamente es una empresa nueva que poco a poco irá incluyendo procesos en cada una de las áreas que le ayudarán a una administración efectiva, por lo que, este trabajo sentará bases para el inicio de la administración de su talento humano.

## **1.2 Administración del Talento Humano**

La administración del talento humano radica en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de los procedimientos idóneos para impulsar el trabajo eficaz del personal, y, a su vez, establecer una manera efectiva para que los colaboradores cumplan sus propios objetivos, ya sea, que estén vinculados de forma directa o indirecta con sus labores. Uno de los objetivos primordiales es conservar o mantener a los individuos en la compañía y siempre, con una conducta firme y beneficiosa, y, entreguen lo mejor de sí mismos. Además, de otros objetivos como: crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización; crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales; y lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas. (Chiavenato, 2017)

Castañeda (2018) menciona que tener al personal altamente motivado y presto a acatar las tareas designadas, seguramente ayudarán al cumplimiento de los objetivos de la organización. Para la consecución de este fin, las empresas han descubierto distintas formas de ejecutarlo, por ejemplo, las políticas o manuales de funciones del personal que encontrarán estrategias que logren posicionar al trabajador como un elemento fundamental dentro de la compañía, porque así el empleado no se sentirá en un lugar donde solo puede trabajar sino en su zona de confort, y de esta manera poder incentivar al logro de cada uno de los objetivos dispuestos por la alta dirección.

Luego de analizar el concepto de la administración del talento humano se puede destacar que es una regla esencial e indispensable para la organización, ya que, así el capital humano desarrollará su mayor potencial y mejorará la eficacia y eficiencia de la compañía. Una administración del talento humano eficaz y eficiente debe ser una política continua y permanente, con el único propósito de que cada uno de los trabajadores obtenga el puesto idóneo a su perfil.

### 1.3. Subsistemas de Talento Humano

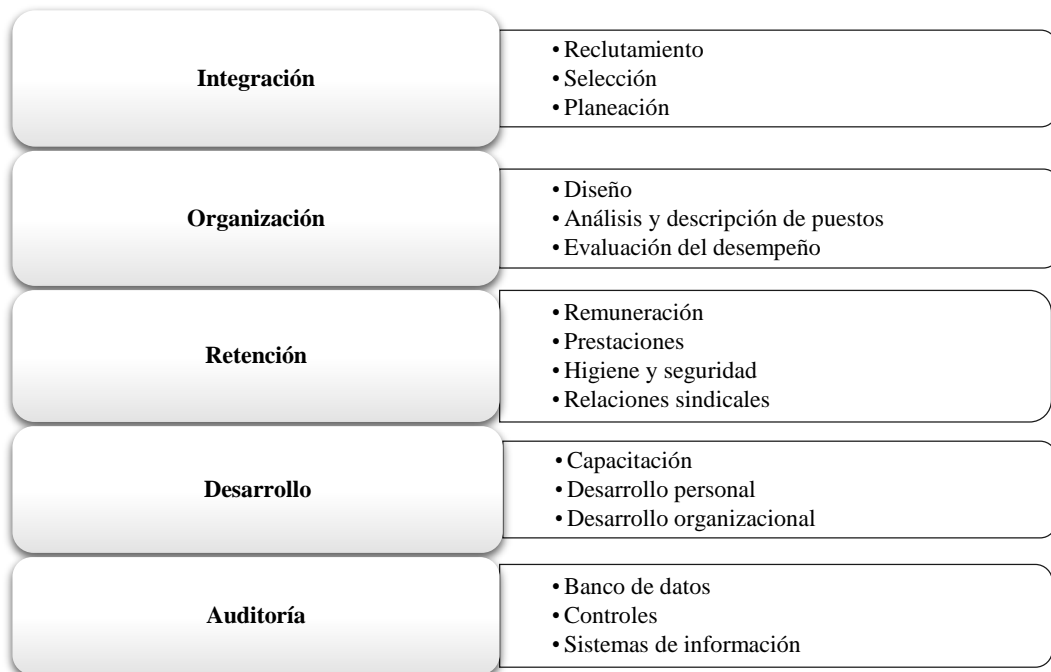
Chiavenato (2017) manifiesta que:

El ciclo de la administración de recursos humanos se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y auditoría de personas, estos cinco procesos están íntimamente interrelacionados e interdependientes. Su interacción hace que cualquier cambio en uno de ellos tendrá influencia sobre los demás, la cual realimentará nuevas influencias y así sucesivamente, con lo que genera ajustes y acomodos en todo el sistema. Dentro de una visión sistémica, los cinco procesos pueden considerarse como subsistemas de un sistema mayor. Los cinco subsistemas forman un proceso global y dinámico mediante el cual las personas son captadas y atraídas, integradas a sus tareas, retenidas en la organización, desarrolladas y evaluadas por la organización. (pp. 119-120)

Cada uno de estos sistemas son inciertos y situacionales, que acorde a la organización cambian, además de depender de los factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos, entre otros. Por esto, cada uno tiene subprocesos que son interdependientes entre sí, como se observa en la figura 2:

**Figura 1**

*Administración de recursos humanos*



*Nota:* Se explica a continuación los subprocesos de la administración de los recursos humanos. Tomado de *Administración de Recursos Humanos* (p.119), por Idalberto Chiavenato, 2017.

### 1.3.1 Integración

- **Reclutamiento:** los recursos humanos necesarios, fuentes de reclutamiento dentro y fuera de la compañía, técnicas o medios de reclutamiento.
- **Selección:** estándares de calidad para el ingreso según las actitudes y aptitudes.
- **Planeación:** manera de incluir a los nuevos elementos con ligereza y eficacia al ambiente interno.

### 1.3.2 Organización

- **Diseño:** describir los requerimientos primordiales del personal para el correcto cumplimiento de tareas y obligaciones.
- **Análisis y Descripción de Puestos:** programación, distribución y rotación de los recursos humanos.
- **Evaluación del desempeño:** valoración de la calidad y el acondicionamiento del personal.

### 1.3.3 Retención

- **Remuneración:** puede ser directa o indirecta, pero de todas maneras compensa los trabajos realizados por los trabajadores.
- **Prestaciones:** dentro de un clima organizacional apropiado tiene que haber cierta motivación para aumentar la moral y mejorar la productividad.
- **Higiene y seguridad:** condiciones físicas y ambientales en torno al cumplimiento de objetivos.
- **Relaciones sindicales:** relaciones afables con sindicatos o representantes.

### 1.3.4 Desarrollo

- **Capacitación:** formación y renovación persistente en el personal.
- **Desarrollo personal:** a mediano o largo plazo el potencial humano tiene que seguir superándose a sí mismo.
- **Desarrollo organizacional:** condiciones suficientes para asegurar que exista salud y una mejor conducta de los colaboradores de la compañía.

### 1.3.5 Auditoría

- **Banco de datos:** banco idóneo para facilitar la información imprescindible para el análisis cualitativo y cuantitativo del esfuerzo.
- **Controles:** inspección estricta de las tareas y obligaciones de los empleados.
- **Sistemas de información:** auditoría constante de la aplicación y adaptación de las normas, políticas y procedimientos vinculados al capital humano.

Al evidenciar la propuesta de los procesos de talento humano del autor Chiavenato, a continuación, se detallará uno de los componentes del subsistema de organización que es el análisis y descripción de puestos, pues es el tema central de este trabajo de titulación.

### 1.4. Análisis y descriptivo de puestos

El análisis y descriptivo de puestos propone un resumen de los deberes, responsabilidades, conocimientos, responsabilidades, condiciones, actividades y relación con otros puestos, de un determinado lugar de trabajo. Es decir, esta técnica es un punto de partida para varias actividades de recursos humanos, ya que, con esta identificamos cada una de las tareas que deben realizar los empleados de acuerdo a su cargo en la organización y así, conjuntamente, alcanzar los objetivos o visiones propuestas. (Chiavenato, 2017)

El análisis de puestos se ejecuta la mayoría de veces como resultado de cambios en la naturaleza de los trabajos. La información del análisis de puestos se usa para indicar tanto las descripciones del puesto como las especificaciones del mismo. Es por esto que, según Chiavenato (2017) el análisis de puestos se centra en cuatro requisitos indispensables para cualquier puesto:

1. **Requisitos intelectuales:** abarca los requerimientos, tales como: estudios necesarios, experiencias, aclimatación al puesto, dinamismo y habilidades; que debe tener el encargado para poder ocupar el puesto.
2. **Requisitos físicos:** contiene la cantidad y persistencia de la potencia y del sacrificio físico e intelectual que se necesitan, sin olvidar el agotamiento que se puede generar.
3. **Responsabilidades adquiridas:** se estima que las responsabilidades son: inspección del personal; elementos, instrumentos o dotación; dinero, títulos o documentos; vínculos internos y externos; e, información privada.



- 4. Condiciones de trabajo:** se entiende por el estado del ambiente de trabajo y los riesgos que se puedan tener, como: accidentes o enfermedades profesionales.

Chiavenato (2017) manifiesta que los objetivos principales de la descripción y análisis de puestos son:

- a. Obtener apoyo económico para la elaboración de anuncios, demarcación del mercado de mano de obra, dónde se debe reclutar, etc., que es la base para el *reclutamiento del personal*.
- b. Determinar el perfil del ocupante del puesto, con lo cual se aplicará la batería adecuada de exámenes, que es la base para la *selección del personal*.
- c. Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación, que es la base para la *capacitación de personal*.
- d. Determinar, mediante la valuación y clasificación de puestos, los niveles salariales de acuerdo con la importancia relativa de los puestos dentro de la organización y del nivel de los salarios en el mercado de trabajo, que es la base de la *administración de sueldos y salarios*.
- e. Estimular la motivación del personal para facilitar la *evaluación del desempeño* y del mérito funcional.
- f. *Servir de guía* tanto al supervisor en el trabajo con sus subordinados, como al empleado en el desempeño de sus funciones.
- g. Proporcionar información para la *higiene y seguridad industrial*, con objeto de minimizar la insalubridad y el peligro en determinados puestos. (Pp. 235-236)

Para poder recopilar la información necesaria, Chiavenato (2017) menciona una serie de métodos de análisis de puestos, entre los cuales tenemos a:

- ❖ **Método de observación directa:** el analista presencia el cumplimiento de las actividades del trabajador en su puesto de trabajo y apunta puntos clave de sus observaciones. Entre sus ventajas está la autenticidad de la información y de no solicitar la ausencia del trabajador, mientras que, su mayor desventaja es el costo alto, debido a que, para que el método concluya se necesita un tiempo extenso.
- ❖ **Método del cuestionario:** el encargado de talento humano debe realizar un cuestionario bien estructurado en donde cada uno de los empleados identificarán el contenido, las características y actividades que desempeñan. La desventaja de esta herramienta es que ciertos trabajadores pueden exagerar o atribuirse

actividades. Una de sus ventajas más relevantes es que es un método económico, además, de ser el más completo.

- ❖ **Método de la entrevista:** para este método se debe entrevistar de manera directa y verbal, al empleado quien describirá cada uno de los deberes que tiene; o a un supervisor o jefe inmediato que dará información adicional y así poder verificar lo mencionado por el trabajador. Se puede realizar con alguno de los dos, o con los dos, juntos o separados. Su ventaja principal es que se adquiere información de los que mejor dominan el puesto de trabajo, pero este método tiene un costo operacional alto, además, de detener el trabajo de los colaboradores.
- ❖ **Métodos mixtos:** en vista de que con los anteriores métodos se tiene una serie de ventajas que hay que sacar el mayor provecho posible, y, de desventajas se deben disminuir, el autor propone una serie de mezclas entre métodos:
  - ✓ Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del puesto, este último llena el cuestionario y después es sometido a una entrevista rápida, con el cuestionario como referencia.
  - ✓ Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para ampliar y aclarar los datos obtenidos.
  - ✓ Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
  - ✓ Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.
  - ✓ Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante.
  - ✓ Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante, entre otros.

Es esencial describir y analizar los cargos que posee la compañía para comprender de esta manera los aspectos relevantes, además de, los deberes y responsabilidades, con el único fin de administrar los recursos humanos necesarios para cada uno de estos.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. METODOLOGÍA**

Este capítulo se enfoca en la metodología que se usó en el presente trabajo de titulación para obtener información que conlleva al desarrollo del manual de funciones de la empresa Fesprotec Cía. Ltda., en la misma aplicó un método mixto, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, los mismos que son complementarios entre sí para la obtención de la información pertinente para el desarrollo del tema establecido. Además, esta metodología fue aplicada a dos expertos de cada cargo, los cuales proporcionaron información valiosa para la obtención del manual. Para el análisis se realizó la aplicación de las herramientas necesarias para el desarrollo del manual de funciones considerando la metodología de Alfredo Paredes, en él se detalla el contenido de cada punto con el propósito de detallar la información necesaria.

#### **2.1. Presentación de la herramienta para el levantamiento de información de los cargos**

La herramienta que se utilizó fue un cuestionario adaptado de la metodología de Alfredo Paredes más información requerida por la empresa. Este cuestionario fue aplicado a los expertos de cada cargo, el mismo, tuvo una estructura que está dividida en once partes que se describen a continuación, y se aplicó a los doce cargos que existen en la compañía que fueron: gerente general, jefe de operaciones, jefe de recursos humanos, asistente de gerencia, contador, asistente contable, vendedor, secretaria, supervisores, centralistas, guardias y trabajador social, este proceso duró alrededor de 30 y 45 minutos, además las mismas fueron validadas por el cargo inmediato superior según corresponda, finalmente una vez que se obtuvo toda la información se solicitó la validación a la máxima autoridad de la empresa.

A continuación, se presenta el formato para el levantamiento de información para el manual de funciones y la manera de llenarlo:

##### **2.1.1 Datos de identificación**

Dentro de este apartado como primer punto se solicitó al experto del cargo colocar el nombre del puesto que ocupa dentro de la compañía, es importante que este sea el mismo que consta en el organigrama; después se llenó el nombre de la persona responsable de ese cargo; en el siguiente campo se puso el nombre y el puesto de cargo

superior inmediato, la persona que estuvo encargado de llenar el documento escribió el departamento al que pertenece y para finalizar lleno la fecha con mes y año, con la finalidad de que la información brinda sea reciente.

### **Tabla 1**

#### *Identificación del cargo*

Nombre del puesto:	
Nombre del Ocupante:	
Puesto Superior Inmediato	
Nombre del Superior:	
Departamento:	
Fecha:	

*Nota:* esta tabla demuestra los aspectos básicos del cargo en cuestión.

#### **2.1.2 Misión del puesto**

En este apartado se describió de manera breve el propósito del cargo, esta fue descrita por el colaborador responsable del cargo, la misión debe ser clara y concreta, para mayor facilidad, al momento de establecer la misma puede hacer la pregunta: ¿Para qué existe el puesto?

#### **2.1.3 Dimensiones**

En este ítem existen diferentes aspectos de gran relevancia que lleno el colaborador tales como: el cargo que desempeña la persona, es importante mencionar que se colocó el mismo nombre del cargo que se digito en el apartado 1; número de subordinados, es decir, cuántos cargos están bajo su vigilancia, para mayor seguridad y saber el número correcto de cargos se puede revisar el organigrama, en caso de no tener únicamente se debe escribir cero; dimensiones económicas, debe llenar el tipo de remuneración sea esta fija, variable, mediante facturación; por último, la dimensión materiales dentro de este casillero debe colocar los implementos necesarios para el desenvolvimiento en su área de trabajo. A continuación, en la tabla número 2 se puede observar el formato a utilizar.

**Tabla 2**

*Dimensiones*

Cargo:	
Nº subordinados:	
Dimensiones económicas:	
Dimensiones materiales:	

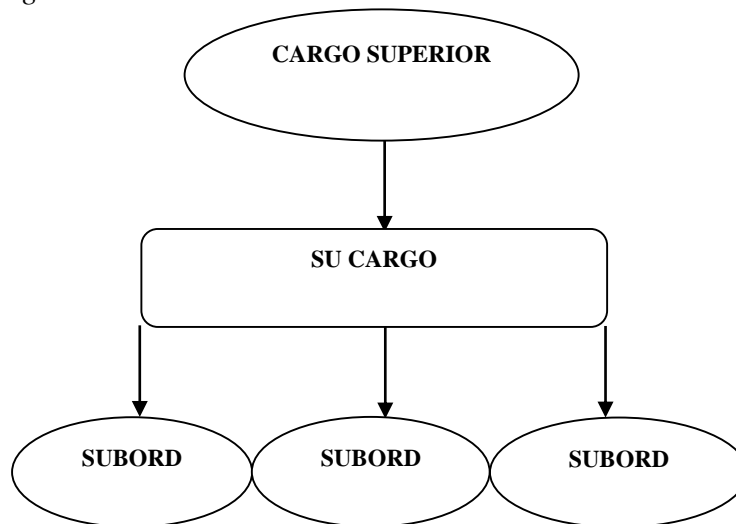
*Nota:* esta tabla demuestra datos relevantes sobre el desempeño del cargo.

### 2.1.4 Organigrama del puesto

En la figura número 3 el objetivo es ubicar el cargo del que se está obteniendo información; el nombre del cargo se coloca en un rectángulo ubicado en el centro, después en la parte superior alta tiene que escribir el cargo inmediato superior, y, por último, en la parte baja encuentra los subordinados.

**Figura 3**

*Organigrama del cargo*



### 2.1.5 Listado de actividades e identificación de actividades esenciales

En este apartado la persona responsable debe detallar con un listado todas las actividades que realiza de manera diaria, semanal o mensual, etc., el mismo sirve de apoyo al departamento de talento humano pues tendrá definidas y descritas las actividades que realiza ese cargo. En la redacción de estas actividades debe ir primero un verbo y luego el sujeto del verbo.

### Tabla 3

#### Listado de actividades desempeñadas en el cargo

Nº	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1					
2					
3					
4					
5					
6					

*Nota:* Frecuencia (F), Consecuencia de no aplicación de la actividad (CE), Complejidad o grado de dificultad en la ejecución de la actividad (CM).

Posteriormente una vez que se tiene el listado de las diferentes actividades que desempeña, se debe llenar las columnas denominadas F, CE, CM y TOTAL también se debe presentar al colaborador una escala llamada “Metodología para valorar actividades e identificarlas esenciales”, a continuación, se explica cada una de las columnas con su respectivo significado:

- **F (frecuencia):** considerando que no todas las actividades que realiza el responsable del cargo son diarias algunas pueden ser mensual, semanales, etc., por esta razón se solicita que al momento de llenar esta columna se considere la escala antes mencionada.
- **CE (Consecuencia de la no aplicación de la actividad):** en esta columna se debe establecer que tan fuertes son las consecuencias de omitir o no aplicar dicha actividad.
- **CM (complejidad o grado de dificultades en la ejecución de la actividad):** se tiene que establecer el grado de esfuerzo sea físico o mental.
- **TOT (total):** multiplicación de CE \* CM más F, a continuación, en la tabla 4 se describe las escalas a utilizar en cada uno de los factores.

**Tabla 4***Gradación de los factores*

Grado	Frecuencia	Consecuencia de no aplicación de la actividad o ejecución errada	Complejidad o grado de dificultad en la ejecución de la actividad
5	Todos los días	Consecuencias muy graves: Pueden afectar a toda la organización en múltiples aspectos	Máxima complejidad: la actividad demanda el mayor grado de esfuerzo / conocimientos / habilidades
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves: pueden afectar resultados, procesos o áreas funcionales de la organización	Alta complejidad: la actividad demanda un considerable nivel de esfuerzo/ conocimientos / habilidades
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables: repercuten negativamente en los resultados o trabajos de otros	Complejidad moderada: la actividad requiere un grado medio de esfuerzo / conocimientos / habilidades
2	Una vez al mes	Consecuencias menores: cierta incidencia en resultados o actividades que pertenecen al mismo puesto	Bajo complejidad: la actividad requiere un bajo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades
1	Otro (Bimensual, Trimestral, Semestral, etc.)	Consecuencias mínimas: poca o ninguna incidencia en actividades o resultados.	Mínima complejidad: la actividad requiere un mínimo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades

*Nota:* en la tabla se muestra una guía para calificar la graduación de los factores. Tomado de Metodología Modelado Perfiles por Competencias (pp. 122 – 124), por Alfredo Paredes, 2001.

**2.1.6 Actividades esenciales**

En este apartado una vez que se obtenga la valoración de las actividades, el experto debe clasificar aquellas que tengan mayor puntaje, es decir, transcribir en estos casilleros dichas actividades con el valor respectivo, de esta manera quedara plasmado en este ítem las actividades más importantes que realiza la persona responsable del cargo, las mismas debe estar compuestas máximo por cinco.

**Tabla 5***Actividades esenciales*

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1					
2					
3					
4					
5					

*Nota:* esta tabla muestra las actividades esenciales con mayor puntuación.

### 2.1.7 Educación formal requerida

En este ítem se necesita establecer el nivel de educación que se requiere para el cargo, el colaborador debe colocar el título y el área de conocimiento que considere necesario para la persona que asuma el cargo si es que llegara a desempeñar dicha función. Es importante recalcar que no se refiere a la educación actual del cargo sino más bien a la educación y conocimientos que se necesitara en un futuro en una vacante disponible. En la tabla 6 se detallan los casilleros a llenar.

**Tabla 6**

*Educación formal requerida*

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado: Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

*Nota:* en la tabla se muestra la educación ideal que se necesita para desempeñar el cargo.

Dentro de este apartado está incluido la capacitación adicional requerida para la persona que ocupa el cargo, se considera capacitación a los cursos, seminarios, pasantías que ayudan a desempeñar de manera eficiente su cargo, además se tiene que detallar las horas de duración de dichos cursos.

**Tabla 7**

*Capacitación adicional*

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS

*Nota:* la tabla muestra los cursos, talleres, seminarios, etc., que son necesarios para el adecuado desempeño del cargo.

### 2.1.8 Conocimientos académicos

Este apartado hace referencia sobre las técnicas que necesita la persona para que desempeñe de manera eficiente en su cargo, en la tabla 8 existen cuatro columnas la primera hace referencia a las actividades esenciales, la segunda se refiere a los conocimientos académicos o técnicas y para finalizar dos espacios en los que se encuentra



requerimientos de capacitación o de selección; el colaborador debe describir los conocimientos académicos o técnicas ideales para el cargo, y a su vez, seleccionar si estos son de selección o de capacitación, entendiéndose como selección aquellos conocimientos con los que el postulante adquiere con anterioridad; y por capacitación aquellos que se los puede impartir al momento de enseñar la actividad que va a desempeñar.

**Tabla 8**

*Conocimientos académicos o capacitación*

Actividades esenciales	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación

*Nota:* la tabla muestra las técnicas y conocimientos que debe poseer para llevar a cabo dichas actividades.

### 2.1.9 Conocimientos informáticos requeridos

Solicitar al encuestado utilizar como referencia la tabla 9 “Guía para identificar conocimientos informáticos”, en esta plantilla se describen diez diferentes conocimientos informáticos que el colaborador debe seleccionar, sin embargo, existe la posibilidad de agregar las opciones que considere convenientes. Es necesario enfatizar que, en caso de seleccionar más de cinco conocimientos informáticos, debe ordenarlos según el orden de importancia.

**Tabla 9**

*Selección de conocimientos informáticos*

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	√	Orden de Prioridad	Especifique
1. Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.			
2. Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.			
3. Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.			
4. Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.			
5. Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.			

6.	Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.			
7.	Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.			
8.	Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.			
9.	Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.			
10.	Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.			
11.	Otros conocimientos informativos.				

*Nota:* la tabla demuestra una guía para identificar conocimientos informativos. Tomado de Metodología Modelado Perfiles por Competencias (pp. 122 – 124), por Alfredo Paredes, (2001).

### 2.1.10 Experiencia laboral requerida

Este apartado se divide en tres secciones la primera se refiere al tiempo de experiencia, donde se debe colocar el tiempo de experiencia ideas para el cargo; la segunda se refiere a la experiencia en instituciones o puestos similares, por lo que se solita al encuestado marcar con una X, si la persona que ocupa el cargo tiene que haber laborado en una institución o cargos similares; tercero el tiempo de adaptación, consiste en el tiempo requerido para el período de adaptación a su nuevo cargo.

**Tabla 10**

*Experiencia laboral requerida*

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
3. Experiencia en puestos similares	
3.Tiempo de adaptación al puesto	

*Nota:* la tabla muestra los parámetros necesarios en cuanto a la experiencia que requiere el cargo.

### 2.1.11 Validación

Por último, es importante realizar la validación de la información que se obtiene, la misma debe ser revisada por el cargo inmediato superior del cargo del encuestado. Como se puede observar en la tabla 11, entre los casilleros a llenar, los datos que se requieren

son la fecha en la que se realiza el documento, además, se debe poner el nombre de la persona que llena el cuestionario y para finalizar la validación del documento para la aprobación del mismo.

**Tabla 11**

*Validación de la información*

<b>Fecha de elaboración:</b>	
<b>Realizado por:</b>	
<b>Validado por:</b>	

*Nota:* la tabla autentifica la información que se obtiene.

El levantamiento de esta información es de gran utilidad para armar el manual de funciones y así obtener información para el desarrollo del presente trabajo de titulación, es importante, recalcar que el manual de funciones ayuda a definir las responsabilidades de cada uno de los cargos que conforman la organización y de esta manera ayuda a un mejor desempeño de los empleados lo que a su vez provoca un mejor manejo de la compañía.

## CAPÍTULO 3

### 3. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Para el correcto funcionamiento de una empresa es necesario la aplicación de reglas y obligaciones enfocadas en el desarrollo y la actividad a la que se dedica la entidad, es por ello que surge la necesidad de crear un manual de funciones con el objetivo de incluir las actividades de cada uno de los empleados. Es importante incluir las opiniones y puntualizar la experiencia de cada persona, debido a que cada opinión cuenta y brinda valor agregado al manual, lo que facilita que se trabaje de manera conjunta.

Toda organización debe poseer un manual de funciones, pues es un instrumento para la administración eficaz de una compañía, es por ello que el objetivo principal de este capítulo es estructurar la información obtenida y proporcionar las bases suficientes y adecuadas para el correcto funcionamiento de la empresa, brindando una base para la solidificación y participación de sus trabajadores.

#### 3.1. Manual de Funciones de la empresa FESPROTEC CÍA. LTDA.

##### 3.1.1 Cargo: Gerente General

###### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Presidencia
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Marina Alejandra González Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

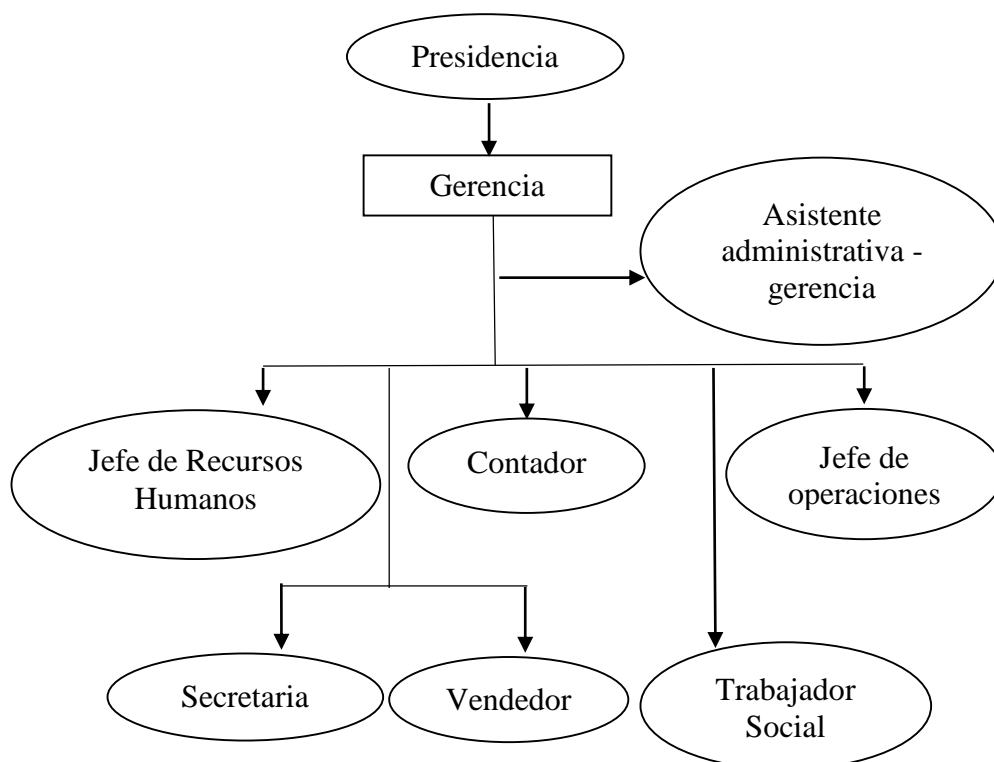
###### II. Defina la MISIÓN del puesto

Planificar, administrar, supervisar y controlar la gestión administrativa y operativa de la compañía brindando un excelente ambiente de trabajo y aportando al crecimiento de la misma.

###### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Gerente General
<b>No. Subordinados:</b>	7
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, vehículos

#### IV. Organigrama del puesto



#### V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Planifica todos los procesos de la compañía.	5	4	5	25
2	Representa legalmente a la empresa en todos los ámbitos en que esta se desarrolla (legal, civil, laboral, etc.).	3	4	3	15
3	Aprueba de informes.	3	4	4	19
4	Aprueba de balances y estados financieros.	2	4	5	22
5	Actualiza los permisos y autorizaciones ante los organismos de control.	2	5	4	22
6	Legaliza los contratos con los clientes y trabajadores.	4	5	4	24
7	Aprueba órdenes de compra, roles de pago, avisos y entrada y salida del personal, y comprobantes de pago del IESS.	4	4	4	20
8	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	4	4	19
9	Presenta a la alta dirección el portafolio actualizado de procesos administrativos contables y de operaciones a fin de medir los resultados de gestión.	3	4	4	19

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Planifica todos los procesos de la compañía.	5	4	5	25
2	Legaliza los contratos con los clientes y trabajadores.	4	5	4	24
3	Actualiza los permisos y autorizaciones ante los organismos de control.	2	5	4	22
4	Aprueba las órdenes de compra, roles de pago, avisos y entrada y salida del personal, y comprobantes de pago del IESS.	4	4	4	20
5	Aprobación de balances y estados financieros.	2	4	5	22

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	Ing. Comercial, Administración.	Contabilidad, Finanzas, Administración
Post Grado: Diplomado Maestría Doctorado	Mgt. Administración de empresas	Contabilidad, Gestión de Talento Humano, Marketing, Finanzas, Economía.

## VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Número de horas
Administración financiera	30
Liderazgo	25

## IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Planifica todos los procesos de la compañía.	Administración de empresas /Manejo de sistema de gestión	X	
Legaliza los contratos con los clientes y trabajadores.	Administración estratégica	X	X
Actualiza los permisos y autorizaciones ante	Legislación societaria	X	X

los organismos de control.			
Aprueba las órdenes de compra, roles de pago, avisos y entrada y salida del personal, y comprobantes de pago del IESS.	Manejo de normativa emitida por el IESS	X	X
Aprobación de balances y estados financieros.	Contabilidad y manejo de NIFS	X	X

#### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	2		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	3		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	4	X	X

Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	7		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	8		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	9		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	10		X

#### XI. Experiencia laboral requerida (marque x)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año



## **XII. Validación**

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Validado por:</b>	Marina Alejandra González Cevallos

### 3.1.2 Cargo: Jefe de Operaciones

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Operaciones
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	William Armando Chuya Andrade
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operaciones
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre de 2021

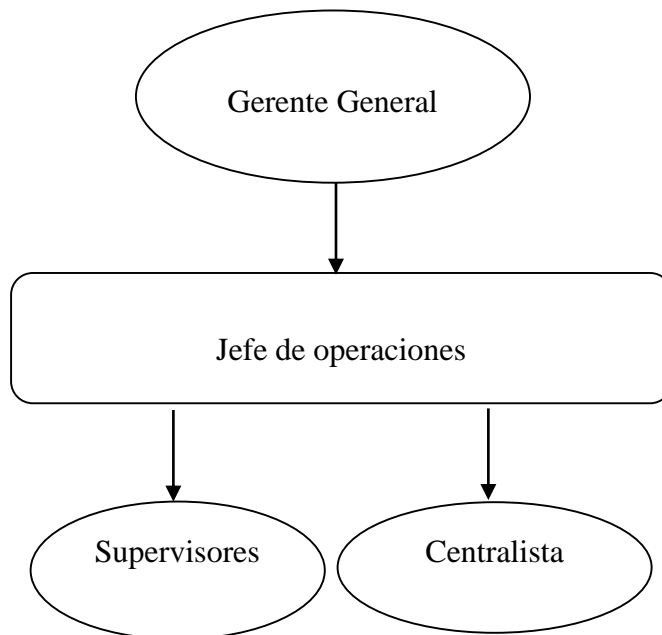
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones de seguridad tendientes a proteger a las personas, instalaciones y bienes de los clientes

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Jefe de Operaciones
<b>No. Subordinados:</b>	2
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Vehículo

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Ubica al personal en los puestos.	5	5	3	20
2	Contrata al de personal operativo.	3	4	4	19
3	Ayuda al desarrollo de las competencias y destrezas del personal de seguridad, mediante reuniones periódicas.	3	4	5	23
4	Controla los equipos, uniformes e implementos dados al personal.	3	4	3	15
5	Lleva el control de armamento en general.	3	5	3	18
6	Distribuye el armamento a los diferentes puestos de servicio.	3	5	4	23
7	Verifica la calidad del servicio que se otorgue al cliente.	4	5	4	24
8	Orienta al cliente sobre las funciones específicas del guardia de seguridad.	3	4	4	19
9	Coordina permanente con áreas de Contabilidad, Recursos Humanos y con Gerencia.	2	4	4	18
10	Controla el desempeño de los supervisores.	5	4	4	21
11	Adoctrina al personal en el campo operativo.	3	4	4	19

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Ubica al personal en los puestos.	5	5	3	20
2	Verifica la calidad del servicio que se otorgue al cliente.	4	5	4	24
3	Ayuda al desarrollo de las competencias y destrezas del personal de seguridad, mediante reuniones periódicas.	3	4	5	23
4	Distribuye el armamento a los diferentes puestos de servicio.	3	5	4	23
5	Controla el desempeño de los supervisores.	5	4	4	21

## VII: Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachillerato General Unificado	Administración del personal
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

## VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Herramientas para la Administración de Personal	50
Administración de personal	30

## IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Ubica al personal en los puestos.	Gestión de Talento Humanos	X	X
Verifica la calidad del servicio que se otorgue al cliente.	Técnicas de atención al cliente	X	X
Ayuda al desarrollo de las competencias y destrezas del personal de seguridad, mediante reuniones periódicas.	Administración estratégica, recursos humanos.		X
Distribuye el armamento a los diferentes puestos de servicio.	Técnicas de Seguridad Integral	X	X
Controla el desempeño de los supervisores.	Técnicas de relaciones humanas / Liderazgo	X	X

## X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	2		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	3		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	4	X	X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X

Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	7		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	8		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	9		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	10		X

#### XI. Experiencia laboral requerida (marque x)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u>  X  </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año

#### XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	William Armando Chuya Andrade
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos

### 3.1.3 Cargo: Jefe de Recursos Humanos

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Recursos Humanos
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Cinthya Paola Chuya Bermeo
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

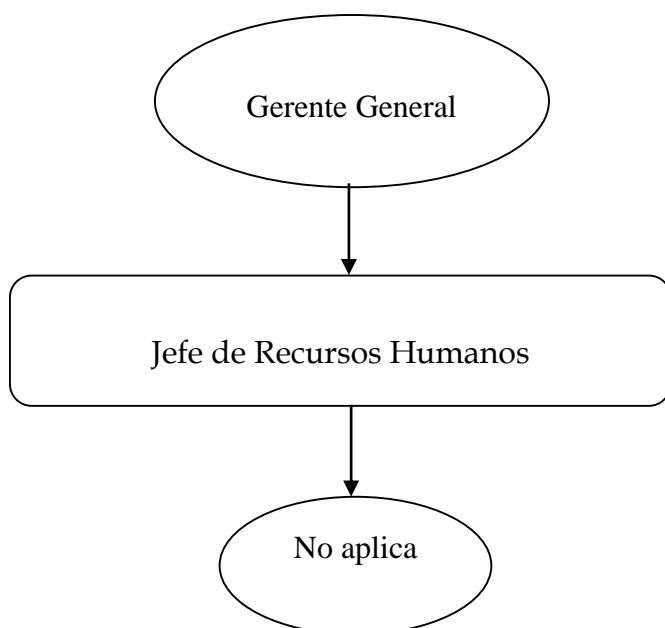
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Definir, administrar y coordinar políticas y procedimientos de recursos humanos para el bienestar de los empleados, a través del manejo de los subsistemas de selección, contratación, inducción y capacitación.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Jefe de Recursos Humanos
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina, esferos, estación de trabajo.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Lleva el operativamente el sistema de gestión de calidad.	3	4	5	23
2	Soluciona problemas relacionados con el IESS y Ministerio de Relaciones Laborales.	3	4	4	19
3	Relaciona con los abogados de la empresa y Ministerio de Relaciones laborales en temas de legalización de contratos, finiquitos de personal y otros asuntos relacionados con la empresa.	3	5	5	28
4	Maneja las carpetas individuales de personal administrativo y operativo.	3	3	3	12
5	Elabora el cumplimiento del plan de Capacitación.	2	5	5	27
6	Controla el cumplimiento del plan de capacitación	2	5	5	27
7	Colabora con la selección y contratación de personal operativo.	3	5	5	28
8	Realiza la inducción al personal nuevo en ausencia del Jefe de Operaciones.	3	5	5	28
9	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Relaciona con los abogados de la empresa y Ministerio de Relaciones laborales en temas de legalización de contratos, finiquitos de personal y otros asuntos relacionados con la empresa.	3	5	5	28
2	Colabora con la selección y contratación de personal operativo.	3	5	5	28
3	Realiza la inducción al personal nuevo en ausencia del Jefe de Operaciones.	3	5	5	28
4	Elabora el cumplimiento del Plan de Capacitación.	2	5	5	27
5	Controla el cumplimiento del Plan de Capacitación.	2	5	5	27

## VII: Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		



Título 3er nivel	Psicólogo Organizacional	Administración de Empresas, Psicología, Gestión de talento humano, Legislación laboral.
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Fundamentos y Competencias para la Capacitación	50
Gestión Integral de Capacitación en la Empresa	40

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Relaciona con los abogados de la empresa y Ministerio de Relaciones laborales en temas de legalización de contratos, finiquitos de personal y otros asuntos relacionados con la empresa.	Contabilidad básica / Gestión de Talento Humanos	X	X
Colabora con la selección y contratación de personal operativo.	Administración del personal	X	X
Realiza la inducción al personal nuevo en ausencia del Jefe de Operaciones.	Administración estratégica, recursos humanos, procesos.	X	X
Elabora el cumplimiento del Plan de Capacitación.	Administración estratégica	X	X
Controla el cumplimiento del Plan de Capacitación.	Administración en gestión de calidad	X	X

## X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	3	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	4		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	7		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	8	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	9	X	X

Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	10		X
-------------------------	---	----	--	---

### XI. Experiencia laboral requerida (marque x)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1año

### XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Cinthya Paola Chuya Bermeo
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos

### 3.1.4 Cargo: Contador

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Contador
<b>Nombre del ocupante del puesto</b>	Magali Maritza Balseca Jurado
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

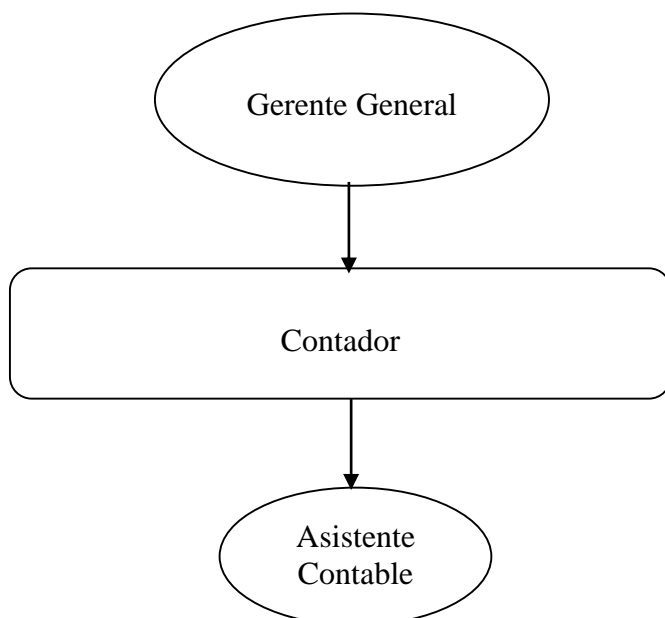
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

El titular del puesto es responsable de tener al día la documentación contable, tributaria y financiera para la toma de decisiones efectivas por la Gerencia General.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Contador
<b>No. Subordinados:</b>	1
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina, grapadora, perforadora, clips.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elabora los balances.	3	5	5	28
2	Presenta las declaraciones de impuestos y anexos transaccionales al SRI.	3	4	5	23
3	Aprueba los anexos transaccionales.	3	4	4	19
4	Controla las cuentas por cobrar y por pagar.	5	5	3	20
5	Revisa los documentos contables.	5	3	3	14
6	Elabora los presupuestos, flujos de caja, índices financieros.	1	4	5	21
7	Realiza la capacitación tributaria.	2	3	4	14
8	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elabora los balances.	3	5	5	28
2	Presenta las declaraciones de impuestos y anexos transaccionales al SRI.	3	4	5	23
3	Elabora los presupuestos, flujos de caja, índices financieros.	1	4	5	21
4	Controla las cuentas por cobrar y por pagar.	5	5	3	20
5	Aprueba los anexos transaccionales.	3	4	4	19

## VII: Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	CPA/ Estudios Superiores en Contabilidad y Auditoría	Administración, contabilidad, presupuesto, tributación, finanzas, gestión de talento humanos, contabilidad de costos, contabilidad societaria, administración financiera.
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Actualización en Excel	50
Herramientas Informáticas	40
Tributación	30
Finanzas de acuerdo al giro del negocio (Seguridad)	80

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Elabora los balances.	Contabilidad / NIIF's	X	X
Presenta las declaraciones de impuestos y anexos transaccionales al SRI.	Manejo de la plataforma del SRI / Leyes y reformas tributarias	X	X
Elabora los presupuestos, flujos de caja, índices financieros.	Análisis financiero a corto plazo / Ratios	X	X
Controla las cuentas por cobrar y por pagar.	Manejo del sistema contable/ Políticas de cobranza	X	X
Aprueba los anexos transaccionales.	Manejo de la plataforma del SRI / Leyes y reformas tributarias	X	X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y	2	X	X

	enfoques de trabajo del área.			
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	3	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	4		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	7		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	8	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	9	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	10		X

**XI. Experiencia laboral requerida (marque x)**

<b>Dimensiones de la experiencia</b>	<b>Detalle</b>
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año

**XII. Validación**

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Magali Maritza Balseca Jurado
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos



### 3.1.5 Cargo: Vendedor

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Vendedor
<b>Nombre del ocupante del puesto</b>	Willian Elicio Balseca Jurado
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

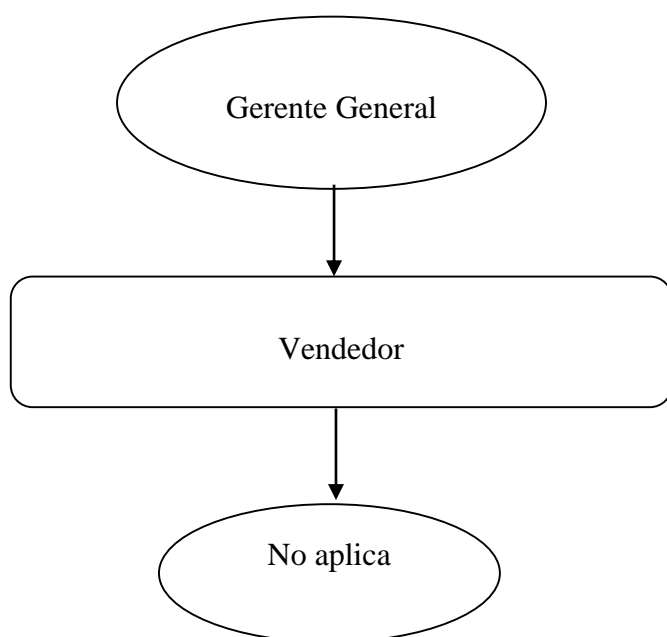
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Realizar el proceso de venta a clientes dentro de los segmentos definidos por la empresa, generando un valor agregado a través de la asesoría comercial y técnica para el cumplimiento del presupuesto asignado y bajo los lineamientos de la Compañía.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Vendedor
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, suministros de oficina, equipos de oficina, internet, telefonía móvil.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realiza estudios de mercado e identificar potenciales clientes.	4	4	4	20
2	Concretas citas con potenciales clientes.	4	4	5	24
3	Hace el seguimiento a cotizaciones del servicio.	4	3	5	19
4	Visita al cliente y evaluar periódicamente el grado de satisfacción con el servicio.	3	4	5	23
5	Revisa diariamente el portal de compras públicas.	5	3	3	14
6	Identifica aquellas oportunidades a las que la empresa puede aplicar.	5	5	2	15
7	Elabora preguntas aclaratorias del proceso de licitación o subasta inversa.	4	4	3	16
8	Recopila la documentación de respaldo para el proceso.	3	3	3	12
9	Realiza los análisis de costos.	3	5	5	28
10	Presenta ofertas económicas.	3	4	4	19
11	Hace seguimientos a las ofertas en el portal de compras públicas para ver si existe convalidación de errores.	3	4	3	15
12	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realiza los análisis de costos.	3	5	5	28
2	Concretas citas con potenciales clientes.	4	4	5	24
3	Visita al cliente y evaluar periódicamente el grado de satisfacción con el servicio.	3	4	5	23
4	Realiza estudios de mercado e identificar potenciales clientes.	4	4	4	20
5	Hace seguimiento a cotizaciones del servicio.	4	3	5	19

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachiller contable	Marketing, finanzas, contabilidad, presupuestos.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		

Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Técnicas, Habilidades y Estrategias de Venta	30
Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos	30

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realiza los análisis de costos.	Contabilidad de Costos	X	
Concretas citas con potenciales clientes.	Técnicas de negociación	X	X
Visita al cliente y evaluar periódicamente el grado de satisfacción con el servicio.	Manejo de buenas relaciones con clientes internos y externos.		X
Realiza estudios de mercado e identificar potenciales clientes.	Técnicas de mercadotecnia	X	X
Hace seguimiento a cotizaciones del servicio.	Manejo de técnicas análisis de mercado.	X	X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	1		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	2		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito,	3	X	X

	objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.			
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	4	X	
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	5		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	6		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	7		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	8	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	9		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	10	X	

## XI. Experiencia laboral requerida

<b>Dimensiones de la experiencia</b>	<b>Detalle</b>
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ <b>X</b> _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	<b>X</b>
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

## XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Willian Elicio Balseca Jurado
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos

### 3.1.6 Cargo: Secretaria

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Secretaria
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Mayerly Anahí González Cevallos
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

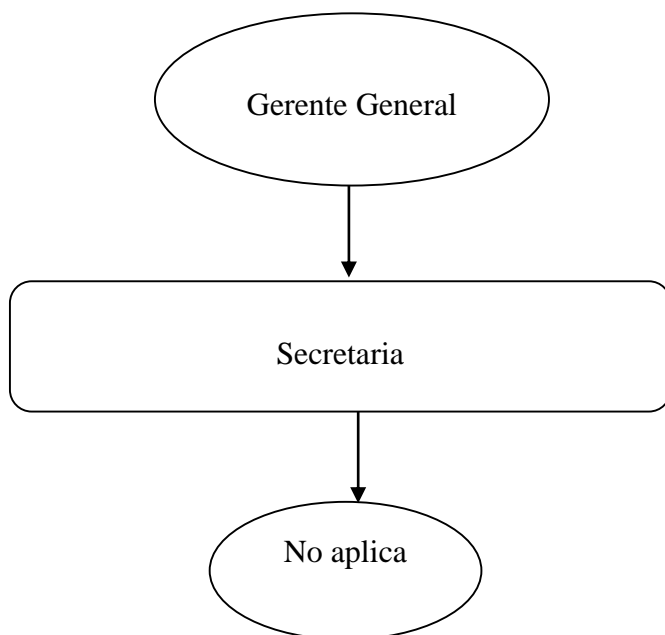
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Ejecutar labores de atención al público, mediante la recepción de llamadas telefónicas y manejar la documentación interna de la compañía.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Secretaria
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina, grapadora, perforada, clips.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Recepta la documentación interna.	3	4	4	19
2	Revisa la documentación para la tramitación de los pagos por partes de los clientes.	3	3	3	12
3	Revisa en bodega la dotación de uniformes, artículos a los puestos de trabajo.	5	5	5	30
4	Atiende las llamadas telefónicas.	5	3	3	14
5	Realiza la caja chica de la Compañía.	5	5	5	30
6	Atiende al cliente interno y externo.	5	4	3	17
7	Lleva el inventario de bodega.	2	3	3	11
8	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12
9	Redacta oficios.	5	3	4	17
10	Elabora carné de los Guardias de Seguridad.	3	4	3	15
11	Atiende la cafetería	5	2	2	9

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realiza la caja chica de la Compañía.	5	5	5	30
2	Recepta la documentación interna.	3	4	4	19
3	Atiende al cliente interno y externo.	5	4	3	17
4	Redacta oficios.	5	3	4	17
5	Elabora carné de los Guardias de Seguridad.	3	4	3	15

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachiller en Ciencias, Administración	Administración, Informáticos
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Actualización en Excel	30
Herramientas Informáticas	40

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realiza la caja chica de la Compañía.	Contabilidad básica		X
Recepta la documentación interna.	Administración básica		X
Atiende al cliente interno y externo.	Habilidades y técnicas de atención al cliente		X
Redacta oficios.	Uso de las herramientas de Office.	X	X
Elabora carné de los Guardias de Seguridad.	Redacción con excelente ortografía.		X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	X



Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	3		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	4		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	5	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	7	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	8	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	9		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	10		X

## XI. Experiencia laboral requerida

<b>Dimensiones de la experiencia</b>	<b>Detalle</b>
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ X _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____ - No aplica _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

## XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Mayerly Anahí González Cevallos
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos

### 3.1.7 Cargo: Trabajador Social

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Trabajador Social
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Aida Alicia Baldeón Avilés
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

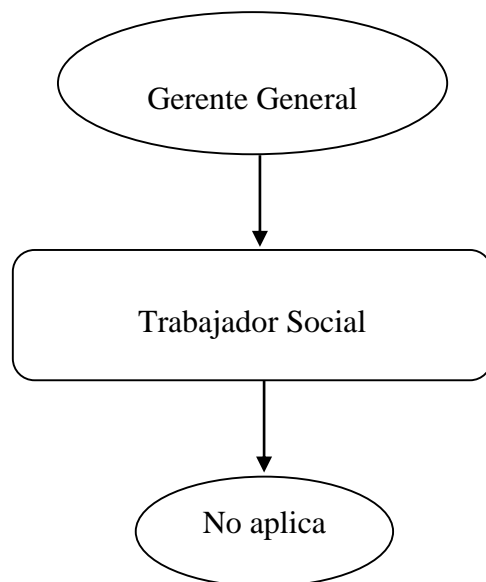
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Profesional con sentido humanístico capaces de desempeñarse de manera comprometida y ética, participando inter y multidisciplinariamente en procesos de intervención social que impacten a individuos, grupos y comunidades. Ayudando a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Trabajadora Social
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono móvil y convencional, vehículo, material de oficina, redes sociales.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Aplica fichas socioeconómicas de todo el personal de la compañía.	4	5	5	29
2	Realiza visitas domiciliarias y hospitalarias.	3	4	4	19
3	Entrevista a los individuos para detectar y evaluar sus problemas.	4	4	4	20
4	Realiza el seguimiento de los casos que requieren una mayor atención de Trabajo social en miras de mejorar su calidad de vida.	3	3	4	15
5	Realiza el seguimiento al personal que presente ausentismo.	5	4	4	21
5	Realiza el acompañamiento y asesoramiento al trabajador frente a Riesgos del Trabajo por temas de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales reportadas.	4	4	4	20
6	Direcciona los casos médicos a hospitales (públicos o privados).	2	4	4	18
7	Ejecuta planes de bienestar social orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.	3	3	4	15
8	Desarrolla actividades del plan de vigilancia en la salud conjunto con la unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo.	4	3	4	16
9	Interviene en programas de contratación y mantención del personal vulnerable.	4	3	5	19
10	Orienta a la comunidad en materia de salud.	2	3	3	11
11	Cumple con las actividades establecidas en el programa de alcohol y drogas, riesgos psicosociales, acoso laboral.	2	3	4	14
12	Coordina la participación del personal en las actividades y eventos sociales organizados por la administración.	2	1	5	7
13	Brinda orientación y asesoramiento en situaciones de dificultad.	2	3	3	11
14	Elabora de informes de inicio y de seguimiento para conocer el progreso y necesidades del individuo.	3	4	3	15
15	Lleva registros e indicadores de su gestión.	2	4	3	14
16	Genera programas de inclusión.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Aplica fichas socioeconómicas de todo el personal de la compañía.	4	5	5	29
2	Realiza el seguimiento al personal que presente ausentismo.	5	4	4	21
3	Entrevista a los individuos para detectar y evaluar sus problemas.	4	4	4	20
4	Realiza el acompañamiento y asesoramiento al trabajador frente a Riesgos del Trabajo por temas de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales reportadas.	4	4	4	20
5	Realiza visitas domiciliarias y hospitalarias.	3	4	4	19

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	Licenciada en Trabajo Social	Seguridad y Salud en el Trabajo, mediación, selección de personal, primeros Auxilios, selección de personal, conocimientos de leyes
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

## VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Número de horas
Seguridad y salud en el trabajo	180
Formador de formadores	40
Primeros Auxilios	30

## IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Aplica fichas socioeconómicas de todo el personal de la compañía.	Analistas de trabajo social		X

Realiza el seguimiento al personal que presente ausentismo.	Manejo de conflictos		X
Entrevista a los individuos para detectar y evaluar sus problemas.	Gestión de talento humanos	X	X
Realiza el acompañamiento y asesoramiento al trabajador frente a Riesgos del Trabajo por temas de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales reportadas.	Salud y seguridad ocupacional	X	X
Realiza visitas domiciliarias y hospitalarias.	Habilidades de TIC, necesarias para redactar informes	X	X

#### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	3	X	X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y	4		X

	servicios de la institución.			
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	5	X	
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	6	X	
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	7		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	8		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	9	X	
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	10	X	X

### **XI. Experiencia laboral requerida**

<b>Dimensiones de la experiencia</b>	<b>Detalle</b>
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u>  X  </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	1 año

## **XII. Validación**

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Aida Alicia Baldeón Avilés
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos



### 3.1.8 Cargo: Asistente administrativa – Gerencia

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Asistente administrativa - Gerencia
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Claudia Gabriela Uvidia Chicaiza
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Gerente General
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Patricia Elena García Cevallos
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

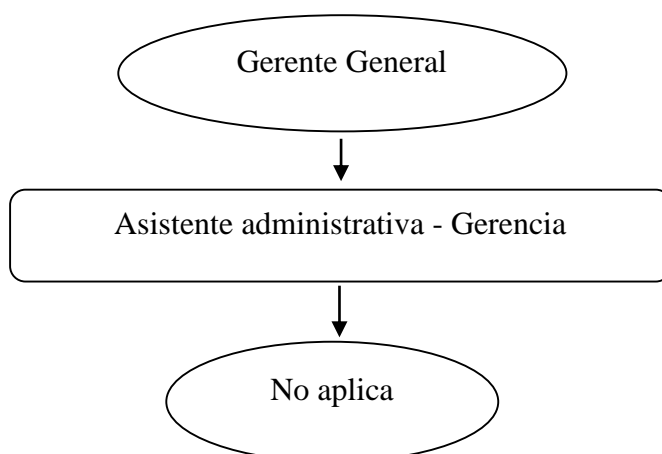
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Brindar la atención en todos los departamentos de la empresa manejar la documentación externa e interna de la compañía, comunicación con el cliente, contestar llamadas telefónicas.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Asistente administrativa - Gerencia
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Recepta la documentación externa.	3	3	3	12
2	Elabora la documentación y facturas para la tramitación de los pagos por partes de los clientes.	4	5	5	29
3	Realiza el cuadro de asistencia diaria del personal operativo y administrativo.	5	5	4	25
4	Revisa la documentación del personal nuevo que ingresa a la Compañía.	2	4	4	18
5	Coordina mensualmente con la aseguradora para las pólizas de los guardias de seguridad.	3	2	3	9
6	Elabora informes semestrales para el Comando Conjunto de las FF.AA, Control de armas y el COS (Policía Nacional).	1	5	3	16
7	Realiza informes para aperturas de agencia.	2	4	4	18
8	Envía la dotación de uniformes a los puestos de trabajo	3	3	4	15
9	Coordina las capacitaciones mensuales para el personal operativo.	4	3	3	13
10	Atiende las llamadas telefónicas.	5	3	3	14
11	Atiende al cliente interno y externo.	4	4	4	20
12	Realiza entrega de cheques a proveedores.	2	4	2	10
13	Realiza Cotizaciones	2	4	3	14
14	Realiza el archivo de documentación que ingresa y sale de la Compañía.	2	5	3	17
15	Elabora carné de los Guardias de Seguridad en ausencia de la secretaria	2	3	2	8
16	Soluciona problemas relacionados con el IESS y Ministerio de Relaciones Laborales en ausencia de la jefa de RRHH.	2	4	5	22
17	Colabora con la selección y contratación de personal operativo ausencia de la jefa de RRHH.	2	5	5	27
18	Elabora y legaliza de contratos, finiquitos de personal y otros asuntos relacionados con la empresa ausencia de la jefa de RRHH.	2	4	3	14
19	Maneja las carpetas individuales de personal administrativo y operativo.	4	5	5	29
20	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	4	4	5	24

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	4	4	5	24
2	Realiza el cuadro de asistencia diaria del personal operativo y administrativo.	5	5	4	25
3	Colabora con la selección y contratación de personal operativo ausencia de la Jefa de RRHH.	2	5	5	27

4	Elabora la documentación y facturas para la tramitación de los pagos por partes de los clientes.	4	5	5	29
5	Maneja las carpetas individuales de personal administrativo y operativo.	4	5	5	29

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	Contador público auditor, Licenciado en Administración de empresas o afines.	Contabilidad, Gestión de Talento Humano, Marketing, Finanzas, Economía.
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

## VIII. Capacitación adicional

CAPACITACION	HORAS
Actualización en Excel	50
Administración	30
Herramientas Informáticas	40

## IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	Manejo de la Gestión de la calidad ISO 9001	X	X
Realiza el cuadro de asistencia diaria del personal operativo y administrativo.	Administración estratégica		X
Colabora con la selección y contratación de personal operativo	Gestión de Talento Humanos	X	X

ausencia de la jefa de RRHH.			
Elabora la documentación y facturas para la tramitación de los pagos por partes de los clientes.	Temáticas relacionadas con Contabilidad y Tributación / Conocimiento del sistema de facturación	X	X
Maneja las carpetas individuales de personal administrativo y operativo.	Administración del personal	X	X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	3		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos	4		X

	humanos, sistemas, etc.			
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	7	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	8		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	9		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	10		X

### XI. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u>  X  </u> _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

## **XII. Validación**

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Claudia Gabriela Uvidia Chicaiza
<b>Validado por:</b>	Patricia Elena García Cevallos

### 3.1.9 Cargo: Asistente Contable

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Asistente Contable
<b>Nombre del ocupante del puesto</b>	Ana Gabriela Sarmiento Piña
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Contador
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Magali Maritza Balseca Jurado
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Administración
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

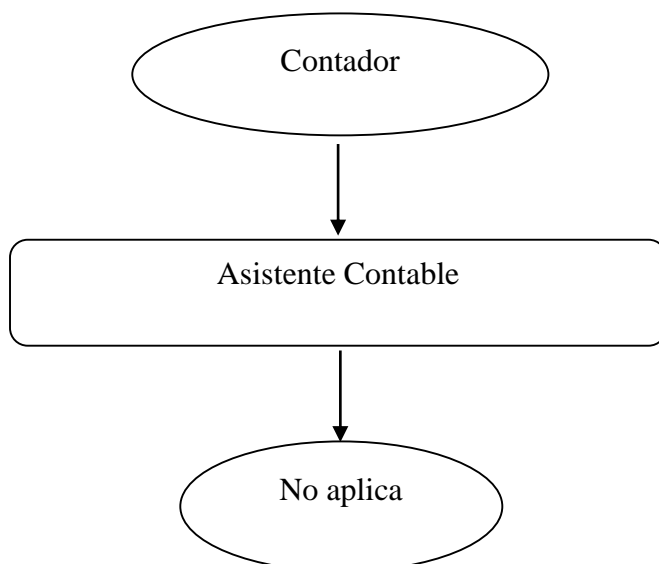
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Mantener la documentación contable y tributaria actualizada para la toma de decisiones efectivas por parte de la Gerencia General.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Asistente Contable
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina, esferos, estación de trabajo.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elabora los roles de pago.	3	5	5	28
2	Elabora los cheques para pago al personal y proveedores.	4	5	5	29
3	Elabora los registros de compra y comprobantes de retención.	4	5	4	24
4	Elabora las facturas de los clientes.	4	4	4	20
5	Contabiliza los ingresos y egresos.	3	3	4	15
6	Elabora las notas de débito y crédito.	3	3	3	12
7	Elabora las actas de finiquito.	2	3	3	11
8	Realiza los trámites en ministerios y bancos.	2	3	4	14
9	Elabora las conciliaciones bancarias.	2	5	5	27
10	Realiza gestión de cobranzas.	2	4	3	14
11	Realiza reportes de caja chica.	2	5	5	27
12	Realiza el manejo de inventarios de dotación, radios de comunicación y armamento.	3	3	3	12
13	Elabora las planillas de ajuste al IESS y la generación de comprobantes para el pago.	2	4	4	18
14	Elabora los de anexos transaccionales (REO y REDEP).	2	5	5	27
15	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elabora los cheques para pago al personal y proveedores.	4	5	5	29
2	Elabora los roles de pago.	3	5	5	28
3	Elabora las conciliaciones bancarias.	2	5	5	27
4	Realiza reportes de caja chica.	2	5	5	27
5	Elabora los de anexos transaccionales (REO y REDEP).	2	5	5	27

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		



Título 3er nivel	CPA/ Estudios Superiores en Contabilidad y Auditoría	Finanzas
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Actualización en Excel	20-50
Herramientas Informáticas	20-40
Tributación	10-40
Finanzas	50

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Elabora los cheques para pago al personal y proveedores.	Contabilidad básica	X	
Elabora los roles de pago.	Manejo del sistema contable	X	X
Elabora las conciliaciones bancarias.	Contabilidad	X	X
Realiza reportes de caja chica.	Contabilidad básica	X	X
Elabora los de anexos transaccionales (REO y REDEP).	Manejo del SRI y manejo de leyes y reglamentos tributación.	X	X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y	1	X	X

	prioridades de la institución.			
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	3	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	4		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	6		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	7		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	8	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de	9	X	X

	recursos humanos, sistemas, etc.			
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	10		X

### XI. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u>  X  </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

### XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Ana Gabriela Sarmiento Piña
<b>Validado por:</b>	Magali Maritza Balseca Jurado

### 3.1.10 Cargo: Supervisor

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Supervisor
<b>Nombre del ocupante del puesto</b>	Jairo Augusto Retería Malla
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Jefe de Operaciones
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	William Armando Chuya Andrade
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operaciones
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre de 2021

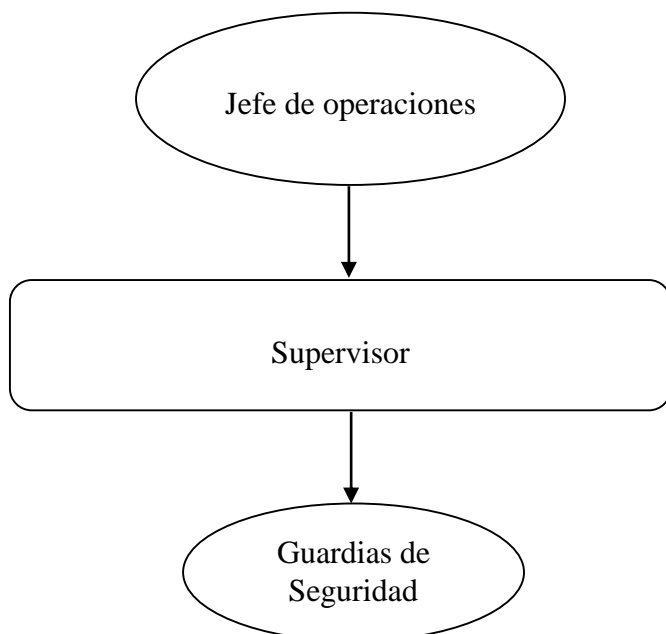
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Controlar y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Jefe de Operaciones.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Supervisor
<b>No. Subordinados:</b>	1
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, teléfono, red móvil, esferos, internet, suministros de oficina, impresora, muebles de oficina, estación de trabajo, vehículo.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controla al personal de guardianía	5	4	4	21
2	Soluciona los conflictos en los puntos de servicio.	3	5	4	23
3	Realiza informes de novedades para el Jefe de Operaciones.	3	4	4	19
4	Abastece a los puntos de servicio según requerimientos del guardia.	3	5	3	18
5	Controla la disciplina y la presentación del guardia y del puesto de servicio.	4	5	5	29
6	Controla el estado del armamento y equipo a cargo de los guardias.	3	4	4	19
7	Realiza el control de visitas de campo de los domicilios de los guardias.	2	4	3	14
8	Controla los reportes diarios que se realizan desde los diferentes puntos de servicio a la base.	5	4	5	25
9	Acude ante cualquier llamado emergente que se produzca en los puestos de servicio.	4	4	4	20
10	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.	3	3	3	12

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controla la disciplina y la presentación del guardia y del puesto de servicio.	4	5	5	29
2	Controla los reportes diarios que se realizan desde los diferentes puntos de servicio a la base.	5	4	5	25
3	Soluciona conflictos en los puntos de servicio.	3	5	4	23
4	Controla al personal de guardianía	5	4	4	21
5	Acude ante cualquier llamado emergente que se produzca en los puestos de servicio.	4	4	4	20

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachillerato General Unificado	Administración del personal.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		

Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Herramientas para la Administración de Personal	30
Administración de personal	50

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Controla la disciplina y la presentación del guardia y del puesto de servicio.	Gestión de Talento Humanos		X
Controla los reportes diarios que se realizan desde los diferentes puntos de servicio a la base.	Administración estratégica, recursos humanos.		X
Soluciona conflictos en los puntos de servicio.	Técnicas para la solución de problemas		X
Controla al personal de guardianía	Técnicas de manejo al personal	X	X
Acude ante cualquier llamado emergente que se produzca en los puestos de servicio.	Acondicionamiento físico constante	X	X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y	1	X	X

	prioridades de la institución.			
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	3		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	4		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	5		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	6		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	7		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	8		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos	9		X

	humanos, sistemas, etc.			
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	10	X	X

### XI. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____ - No aplica _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año

### XII. Validación

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Jairo Augusto Retería Malla
<b>Validado por:</b>	Willian Armando Chuya



### 3.1.11 Cargo: Centralista

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Centralista
<b>Nombre del ocupante del puesto:</b>	Freddy Roberto Llumiyinga Guamán
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Jefe de operaciones
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	William Armando Chuya Andrade
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operaciones
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre de 2021

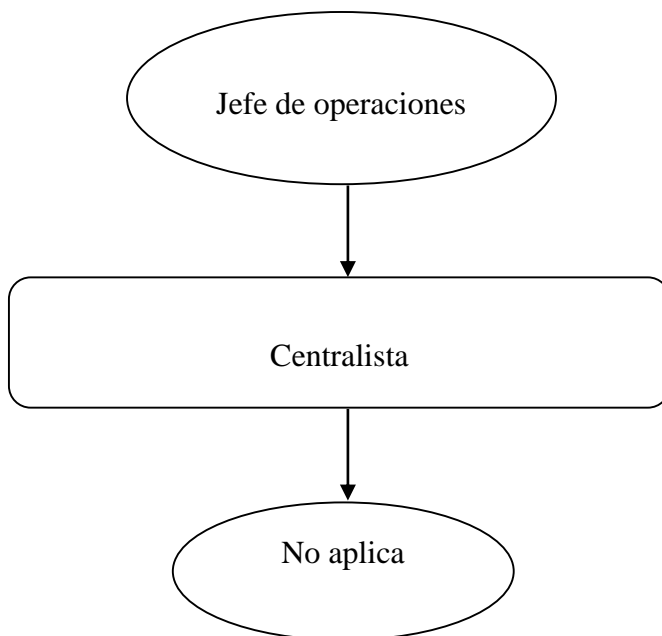
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Es responsable de vigilar, proteger y salvaguardar al cliente y sus bienes.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Centralista
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, suministros de oficina, equipos de oficina, internet, telefonía móvil, radio base.

#### IV. Organigrama del puesto



## V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Recibe los informes del turno anterior (Reporte de Consignas).	5	4	3	17
2	Controla al personal de puestos de seguridad física.	5	4	4	21
3	Controla las aperturas de abonados de monitoreo.	5	3	3	14
4	Atiende telefónica.	5	3	2	11
5	Recibe y control de paquetería.	3	3	3	12
6	Direcciona las visitas.	4	3	4	16
7	Controla los puestos de servicio, verificando novedades o dando nuevas instrucciones.	5	3	2	11
8	Elabora los de reporte de consignas de monitoreo.	5	3	3	14
9	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad	3	3	3	12
10	Cumple con el procedimiento	4	4	4	20

## VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controla al personal de puestos de seguridad física.	5	4	4	21
2	Cumple con el procedimiento	4	4	4	20
3	Recibe los informes del turno anterior (Reporte de Consignas).	5	4	3	17
4	Direcciona las visitas.	4	3	4	16
5	Controla las aperturas de abonados de monitoreo.	5	3	3	14

## VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachillerato General Unificado	Atención al cliente, administración.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

## VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Herramientas para la Administración de Personal	30

### IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Controla al personal de puestos de seguridad física.	Administración del personal	X	X
Cumple con el procedimiento	Capacidad para solucionar problemas		X
Recibe los informes del turno anterior (Reporte de Consignas).	Manejo de equipos de cómputo.	X	X
Direcciona las visitas.	Técnicas de atención al cliente.	X	X
Controla las aperturas de abonados de monitoreo.	Técnicas de relaciones interpersonales		X

### X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	10	X	X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	4		X

Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	6		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	5		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	3		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	9		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	7		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	8		X

### XI. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____X_____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____ - No aplica _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

## **XII. Validación**

<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Freddy Roberto Llumiquinga Guamán
<b>Validado por:</b>	Willian Armando Chuya Andrade

### 3.1.12 Cargo: Guardia de Seguridad

#### I. Identificación del cargo

<b>Nombre del puesto:</b>	Guardia de Seguridad
<b>Nombre del ocupante del puesto</b>	Xavier Ricardo García Galarza
<b>Nombre del puesto superior inmediato:</b>	Supervisor
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	Jairo Augusto Retería Malla
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operaciones
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021

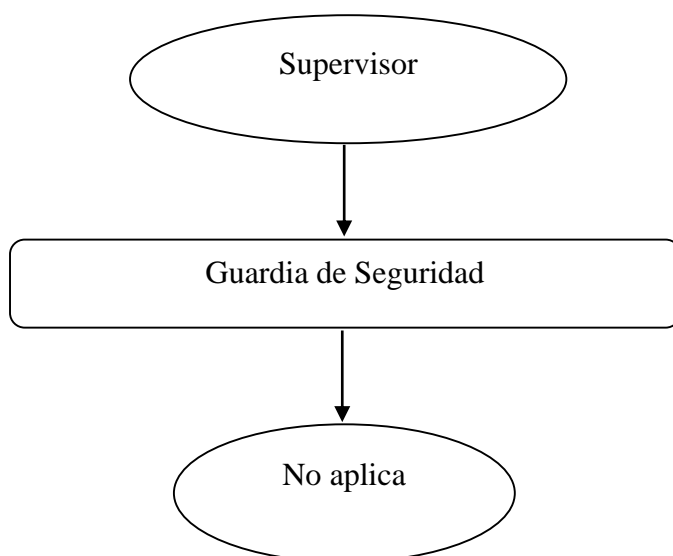
#### II. Defina la MISIÓN del puesto

Vigilar, proteger y salvaguardar al cliente y sus bienes.

#### III. Dimensión

<b>Cargo:</b>	Guardia de Seguridad
<b>No. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Salario fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Uniforme, armamento.

#### IV. Organigrama del puesto



#### V. Listado de actividades e identificación de las actividades esenciales

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Llega puntual al puesto de servicio.	5	5	3	20
2	Presentarse bien uniformado y equipado.	5	5	4	25
3	Llena el libro de novedades.	5	5	3	20
4	Cumple de manera eficaz el servicio de seguridad.	5	5	5	30
5	Acata disposiciones del cliente.	5	4	4	21

6	Reporta puntualmente a la base las novedades del puesto.	4	5	4	24
7	Apoya de inmediato en caso de presentarse un evento real.	5	5	5	30
8	Reporta inmediatamente a la base en caso de evento real.	5	4	3	17
9	Adquiere pleno conocimiento del puesto de servicio.	5	3	3	14
10	Cumple con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad	3	3	3	12

#### VI. Actividades esenciales

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cumple eficientemente el servicio de seguridad.	5	5	5	30
2	Apoya inmediato en caso de presentarse un evento real.	5	5	5	30
3	Presentarse bien uniformado y equipado.	5	5	4	25
4	Reporta inmediatamente a la base en caso de evento real.	4	5	4	24
5	Acata disposiciones del cliente.	5	4	4	21

#### VII. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	Bachillerato General Unificado	Servicio Militar
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

#### VIII. Capacitación adicional

Capacitación	Horas
Legislación aplicada a la seguridad privada	30
Prevención de riesgos y administración de emergencias	30
Primeros Auxilios	50
Defensa Personal	50

## IX. Conocimientos académicos

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cumple eficientemente el servicio de seguridad.	Manejo armas	X	X
Apoya inmediato en caso de presentarse un evento real.	Técnicas para tener alta resistencia física	X	X
Presentarse bien uniformado y equipado.	Técnicas de servicio al cliente	X	X
Reporta inmediatamente a la base en caso de evento real.	Capacidad para solucionar problemas		X
Acata disposiciones del cliente.	Técnicas de atención al cliente	X	X

## X. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Orden de Prioridad	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.	1	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	2	X	
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.	3		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	4		X



Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.	5		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.	6		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.	7		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.	8		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.	9		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	10	X	X

### XI. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u>    X    </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones Similares	
2. Experiencia en puestos similares	
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 mes

## **XII. Validación**

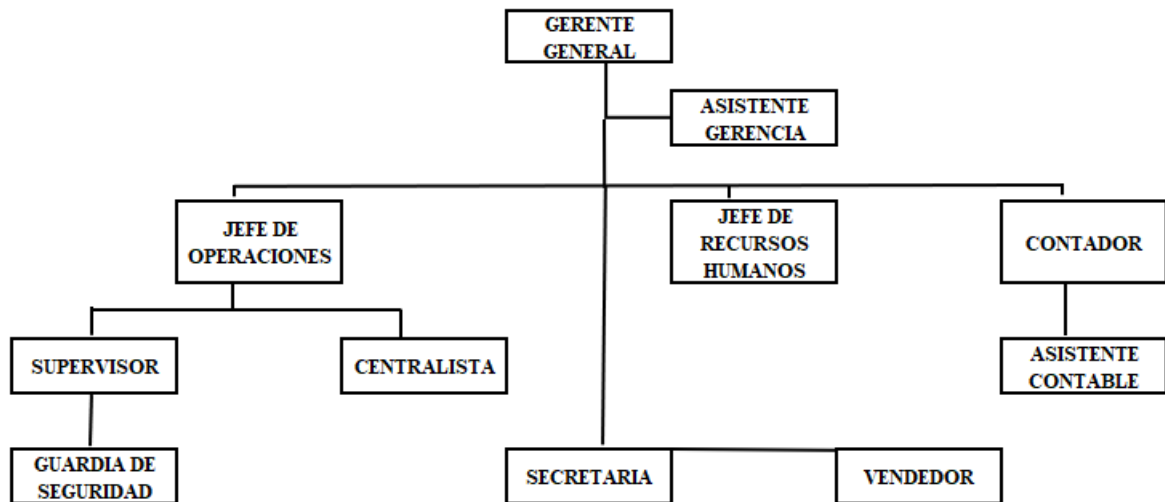
<b>Fecha de elaboración:</b>	Diciembre 2021
<b>Realizado por:</b>	Xavier Ricardo García Galarza
<b>Validado por:</b>	Jairo Augusto Retería Malla

### 3.2 Propuesta de organigrama real de la empresa

Una vez realizado el manual de funciones se procede a proponer el organigrama de la empresa FESPROTEC CÍA. LTDA, se puede observar que la entidad maneja una estructura organizacional vertical en la cual la máxima autoridad es el gerente general, con su respectivo personal administrativo y de apoyo, el mismo deberá ser sometido a aprobación de la gerencia.

**Figura 4**

*Propuesta de organigrama de la empresa Fesprotec Cía. Ltda.*



## CONCLUSIONES

Las principales conclusiones de este trabajo muestran la elaboración de un manual de funciones para la empresa Fesprotec Cía. Ltda., es necesario tener en cuenta que se va a realizar un análisis de aspectos de la administración de talento humano de una manera general, a través del cual se va a determinar la importación de la descripción de análisis de cargos dentro de la empresa debido a que proporciona la base para la reevaluación de factores relevantes como, la estructura de los puestos de trabajo, redundancia de trabajo, niveles jerárquicos, entre otros.

Un proceso adecuado de incorporación de personal dentro de la empresa necesita contar con un número ideal de colaboradores con las destrezas y habilidades para cada puesto de trabajo. Por otro lado, en cuanto a la presentación del manual de funciones se hace referencia a la descripción de diversas características y funciones de un cargo específico, pues lo que se busca es disminuir las falencias al momento de cumplir cada actividad designada, de igual manera, se busca mejorar la eficiencia respecto a la duplicidad de actividades entre los cargos existentes. Mediante el análisis a realizarse se debe elaborar un instructivo para los doce cargos existentes en la compañía (gerente general, jefe de operaciones, jefe de recursos humanos, asistente de gerencia, contador, asistente contable, vendedor, secretaria, supervisores, centralistas, guardias y trabajador social), que engloban particularidades propias y responsabilidades de cada cargo con ayuda de un experto de cada cargo y con la aprobación del jefe inmediato, de tal manera, que el personal pudo constatar y definir las diversas actividades que se realizan día tras día; proporcionando un enfoque más claro y una perspectiva que incluye un objetivo, alcance, actividades que son necesarios para el desempeño de las labores. Entonces, el beneficio de la presentación de dicho manual es facilitar a la alta dirección la herramienta para la toma de decisiones en cuanto a la selección del personal.

Además, es importante señalar que al hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de proacción; antes se creía que el capital financiero era indispensable para el éxito de la empresa, hoy en día, se piensa que la capacidad de una empresa para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo principal para las operaciones del negocio.

## REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Fesprotec. (7 de Abril de 2021). *Fesprotec Cía. Ltda.* Obtenido de <https://fesprotec.com/>

García, P. (9 de Abril de 2021). Historia de Fesprotec Cía. Ltda. (P. Chuya, Entrevistador)

Paredes, A. (2001). Metodología Modelado Perfiles por Competencias.