



**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Carrera de Administración de Empresas**

**ELABORACIÓN DE PERFILES POR  
COMPETENCIA PARA LA EMPRESA  
KARAOKE CHINA Y UNA PROPUESTA DE  
PROCESO DE SELECCIÓN PARA EL CARGO  
DE GUARDIA DE SEGURIDAD**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del  
grado de Licenciado en Administración de  
Empresas**

**Autor:**

José Luis Cabrera Tzerembo

**Director:**

Ing. Carlos Alberto Silva Durazno

**Cuenca – Ecuador**

**Año**

**2023**

## **DEDICATORIA**

- Este trabajo de titulación dedico a las personas que creyeron en mis capacidades, en especial a mi papá y mi mamá que siempre me apoyaron desinteresadamente.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitirme terminar mi carrera profesional con salud, de la misma manera, deseo agradecer a mis padres por todo el apoyo que me brindaron durante todo este camino de preparación universitaria.

## Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
Índice de Contenidos .....	iii
RESUMEN Y ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO 1: LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO.....	1
Introducción .....	1
1.1 Generalidad de la empresa.....	1
1.2 Administración de recursos humanos .....	2
Conceptos.....	2
Objetivos de la Administración de Recursos Humanos .....	3
Subsistemas del Talento Humano .....	4
1.3 Gestión por competencias .....	5
Conceptos.....	5
Objetivos de la gestión por competencias .....	6
1.4 Análisis y descripción de puestos .....	6
Conceptos de Análisis de Puestos .....	6
Conceptos de Descripción del Puesto .....	8
Descripción del puesto. ....	8
1.5 Selección de personal.....	8
Conceptos.....	8
Proceso de selección.....	9
Objetivos de la selección de personas .....	10
CAPÍTULO 2: ELABORAR EL MANUAL DE PERFILES POR COMPETENCIAS.10	
Introducción. ....	10
2.1 Metodología para la elaboración de un Manual de Perfiles de cargos por Competencias para el Bar Karaoke China. ....	10
Manual de funciones. ....	11

2.2 Levantamiento de información y Análisis .....	11
1.- Identificación del cargo.....	11
2.- Misión del puesto.....	11
3.- Dimensión.....	11
4.- Organigrama del puesto.....	12
5.- Listado de actividades generales.....	12
6.- Listado de actividades esenciales.....	13
7. Educación formal requerida.....	14
8. Capacitación.....	14
9. Conocimientos académicos.....	14
10.- Conocimientos informativos requeridos.....	15
11.- Experiencia laboral requerida.....	16
Aplicación de la herramienta a los colaboradores de la empresa Bar Karaoke China. .....	16
<b>CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE SELECCIÓN PARA EL CARGO DE GUARDIA DE SEGURIDAD.....</b>	<b>40</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>3.1 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL BAR KARAOKE CHINA.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.....</b>	<b>40</b>
1. Entrevista preliminar.....	40
2. Revisión de solicitudes de empleo y currículos.....	41
3. Pruebas de selección.....	43
4. Entrevista de empleo.....	47
5. Investigación previa al empleo: verificación de referencias .....	51
6. Decisión de selección.....	53
7. Examen físico .....	54
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>

REFERENCIAS ..... 58

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo realizar la construcción de los perfiles de cargos para la empresa Bar Karaoke China y una propuesta de proceso de selección de personal para el cargo de guardia de seguridad. Para su desarrollo, se acogió bases teóricas del autor Mondy (2010) que permitió un análisis profundo para el desarrollo de este trabajo. Se utilizó un enfoque cualitativo mediante la aplicación de entrevistas a personas claves para el levantamiento de información. La metodología utilizada fue una adecuación de “Modelos de perfiles por competencia” del autor Paredes (2018). Los resultados obtenidos fueron la presentación de los perfiles por competencias y una herramienta para seleccionar a los guardias de seguridad de la empresa.

**Palabras clave:** Descripción de puestos, Talento Humano, actividades esenciales, habilidades, perfiles por competencias, rotación, selección de personal.

## ABSTRACT

The objective of this degree work was to build the job profiles for the company Bar Karaoke China and a proposal for a personnel selection process for the security guard position. For its development, the theoretical bases of the author Mondy (2010) were used, which allowed a deep analysis for the development of this work. A qualitative approach was used through the application of interviews with key people for the collection of information. The methodology used was an adaptation of "Competency-based profile models" by the author Paredes (2018). The results obtained were the presentation of competency profiles and a tool for selecting the company's security guards.

**Keywords:** Human Talent, competency profiles, essential activities, job description, personnel selection, rotation, skills.



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR  
Este certificado consta de: 1 página

# **CAPÍTULO 1: LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO**

## **Introducción**

En este primer capítulo se describen datos generales de la empresa y el marco teórico que sustentan los temas de interés para este proyecto con conceptos básicos como: la administración de recursos humanos, la gestión por competencias, el análisis y descripción de puestos y la selección de personas. Llevar a cabo este análisis ayuda a constituir un elemento teórico importante para desarrollar mediante una base sólida la propuesta de creación de perfiles por competencia para la empresa Bar Karaoke China y la propuesta de un proceso de selección para el cargo de guardia de seguridad.

### **1.1 Generalidad de la empresa**

La empresa Bar Karaoke China está ubicada en el Cantón Cuenca, provincia del Azuay, se encuentra emplazada en las calles Av. del Estadio 1-66 y Florencia Astudillo, colindando con la Av. Remigio Crespo y el centro histórico de Cuenca, rodeado por establecimientos con el mismo giro de negocio como son bares, discotecas, cafeterías y restaurantes.

La empresa Bar Karaoke China es un negocio que nació en la ciudad de Cuenca hace 20 años, en el año 2014 se cambia la gerencia, pasando de las manos del fundador Liu Wen, a la nueva administración del señor José Cabrera. Este negocio se dedica a proporcionar diversión nocturna y, además, vender alimentos y bebidas especializadas en el establecimiento. Actualmente, la empresa tiene 13 colaboradores que contribuyen al desempeño del total de las actividades. Para que funcione correcta y adecuadamente la empresa cuenta con 6 cargos importantes. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- Administrador: se encarga de la gestión y correcto funcionamiento de toda la empresa.
- Meseros: servicio a los clientes en mesas
- Cocinero: preparación de alimentos
- Bartender: preparación y venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas
- Guardias de seguridad: seguridad integral
- Publicista: comunicación de contenido



## **Misión, visión y valores**

Bar Karaoke China, presenta su misión, visión y valores a continuación:

### **Misión**

Brindar un servicio de diversión nocturna en la ciudad de Cuenca, con personal operativo altamente capacitado.

### **Visión**

Ser un referente local en el corto tiempo, que proporcione un servicio de diversión nocturna, con altos estándares de calidad, responsable con su personal de operación y administrativo.

### **Valores**

- Trabajo en equipo: la unión de colaboradores que cooperan para lograr un fin común.
- Respeto: el respeto es la consideración y valoración especial ante un compañero y bienes de la empresa.
  
- Calidad: la calidad se refiere a la capacidad que las personas poseen para ofrecer un objeto o producto para satisfacer necesidades.
- Transparencia: hacer las cosas claras y oportunas, indicando una conducta positiva.

La gerencia determina que en un futuro pretende ser un centro de diversión pionero en la ciudad de Cuenca, ¿cómo lo logrará? lo hará siendo responsable socialmente, pagando salarios justos a sus colaboradores, creando un buen clima laboral en la empresa, especializándose y creando herramientas de gestión humana.

## **1.2 Administración de recursos humanos**

### **Conceptos**

Según lo manifiesta Dessler (2009), la administración se encarga que las organizaciones cumplan eficazmente sus objetivos empresariales a través del uso hábil de los recursos materiales, humanos y económicos.

De la misma manera, Flores (2014) menciona la importancia que deben tener las políticas, las prácticas que se requieren para cumplir los aspectos relativos al personal o los recursos humanos, como el proceso de reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación de los colaboradores, propios de un puesto de una organización.

Así mismo, para Dessler (2009) el talento humano es el proceso de capacitar, contratar, evaluar y pagar a sus colaboradores, de la misma manera, atender sus necesidades en temas de salud, seguridad y justicia.

Por otra parte, Chiavenato (2009) dice que para administrar a las personas se necesitan de políticas y prácticas ajustadas a los aspectos de la administración humana, a la formación académica y otros como el reclutar, seleccionar, remunerar y evaluar.

También para Chiavenato (2009), la administración de recursos humanos construye talentos por medio de procesos específicos, estos procesos tienen que ser cuidadosos para velar por las organizaciones y el capital humano, dado que es un elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito, de la misma manera, la administración de recursos humanos es capacitación, desarrollo y motivación a los colaboradores, de esta manera las organizaciones evitan la fuga de empleados.

Mondy (2010), menciona que los recursos humanos establecen la participación de los individuos en la superación de una multitud de desafíos que se presentan en las organizaciones, con la finalidad de lograr los objetivos que se plantean las empresas.

### **Objetivos de la Administración de Recursos Humanos**

Chiavenato (2009), habla sobre 3 objetivos que se deben conocer:

**1.-** Ayudar al cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales: el manejo de la administración de personas en la actualidad permite alcanzar el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales.

**2.-** Proveer competitividad a las organizaciones. La administración de recursos humanos permitirá alcanzar los máximos beneficios a las organizaciones porque se encarga de crear, desarrollar y asignar habilidades y competencias a toda la fuerza de trabajo de la organización.

**3.-** Brindar a la organización personas entrenadas y motivadas. La administración del talento humano tiene una función muy importante que es construir y proteger el

patrimonio más valioso de las empresas, es decir su personal de trabajo, capacitándolos y preparándolos de manera continua a cada uno de ellos. Las recompensas monetarias y no monetarias son una manera de mantener motivada a las personas como premio al esfuerzo.

Chiavenato (2009) menciona que la administración de las personas es importante para las empresas, porque estas son encargadas de planear, dirigir, controlar y organizar los aspectos relacionados con las personas para de esta manera lograr los objetivos de las empresas y alcanzar el éxito. Los colaboradores constituyen un pilar esencial en el lugar en el que se desempeñan, por ello es necesario que todas las organizaciones ejecuten una correcta administración del personal.

### **Subsistemas del Talento Humano**

Para Mondy (2010), hay cinco áreas funcionales que se asocian con una administración eficaz de recursos humanos, que son presentados a continuación:

#### **1.- Dotación de persona**

La dotación de personal es el proceso a través del cual las empresas se aseguran de que siempre tendrán la cantidad de colaboradores adecuados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado para lograr los objetivos organizacionales. La dotación de personal es el análisis de puestos, la planeación del talento humano, el reclutar y la selección.

#### **2.- Desarrollo del Talento Humano**

El instruir al talento humano es una función fundamental de la administración que no solamente funciona con la capacitación y el desarrollo, sino también es necesario de una planeación de carrera y actividades de formación, en el crecimiento de la organización, así como en la administración y evaluación del desempeño. Estas actividades de desarrollo se realizan con el fin de brindar conocimientos y las habilidades necesarias para sus puestos actuales.

#### **3.- Remuneración**

La remuneración hace referencia al pago justo de un día de trabajo. Esto significa recompensas equitativas por contribuir con el logro de metas organizacionales. La remuneración incluye tipos de recompensas:

- Remuneración financiera directa
- Remuneración financiera indirecta
- Remuneración no financiera

#### **4.- Seguridad y salud**

Significa proteger al empleado de lesiones que pueden ocurrir en el trabajo, de prevenir enfermedades físicas y emocionales. Estos aspectos del trabajo son importantes porque los empleados que laboran en un ambiente seguro logran beneficios a largo plazo para la organización.

#### **5.- Relaciones con colaboradores y relaciones laborales**

Las instituciones por ley deben reconocer y negociar con un sindicato si los colaboradores deciden que necesitan de uno.

### **1.3 Gestión por competencias**

#### **Conceptos**

Alles (2016) hace referencia a las competencias como la personalidad, desarrollada desde los comportamientos, generando desempeño exitoso en un cargo de la empresa, así mismo, menciona que la gestión por competencias es un conjunto de procesos relacionados con las personas que son parte e integran las organizaciones y que tienen como propósito alinearlas en pos de los objetivos organizacionales y estratégicos; una buena gestión se realiza en base a su misión, visión y estrategias. Para que sea eficaz, una gestión debe ser aplicada con un enfoque sistémico, en otras palabras, aplicado a todos los subsistemas del talento humano de la empresa. Las organizaciones trabajan en dos direcciones diferentes como son:

- Competencias laborales: se enfocan en el estudio de las personas, en especial en los niveles de operación.
- Competencias conductuales: habla de un modelo de gestión, es una manera de dirigir el talento humano de una organización para lograr alinearlos con la estrategia empresarial.

La Vanguardia (2015), gestionar las competencias de las personas permite identificar las capacidades requeridas para un cargo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente, administrar de una manera integral y efectiva las líneas estratégicas de un negocio permite gestionar el talento humano, el éxito radica en la

calidad y en la disponibilidad de las personas. Cuanto mayor esté integrado y más se aprovechen las cualidades de cada uno de los integrantes del equipo más competitiva será una empresa englobada en un mercado en constante cambio. La gestión por competencias se presenta como un gran marco de actuación que engloba los principales procesos y políticas de gestión de personal:

- Selección
- Formación y desarrollo
- Planes de carrera y sucesión
- Política retributiva

Para Young (2008), las empresas que gestionen de la mejor manera a su talento humano tendrán una ventaja competitiva para entrar en este mundo globalizado, pues el éxito de una organización se basa en la calidad y la disposición de su equipo de trabajadores, cuanto mejor esté integrado el equipo y más se aprovechen las cualidades de cada uno de ellos, más fuerte será la empresa.

### **Objetivos de la gestión por competencias**

Para Young (2008), por medio de la gestión por competencias se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar y simplificar la gestión integrada de los recursos humanos.
- Generar procesos de mejora continua en la calidad y la asignación de los recursos humanos.
- Conciliar las estrategias del negocio con la gestión de los recursos humanos.
- Vincular la dirección con la gestión de los recursos humanos.
- Contribuir al desarrollo profesional de las personas y de la organización en un entorno de constante cambio.
- Tomar decisiones de manera objetiva y con criterios comunes.

## **1.4 Análisis y descripción de puestos**

### **Conceptos de Análisis de Puestos**

Para Dessler (2009), el análisis de puestos es un procedimiento para establecer las obligaciones y las habilidades que se requiere para un cargo, así como el tipo de persona que se debe de contratar para ocuparlo dentro de una organización

De la misma manera para Ramírez y Betancourt (2019), el análisis de los puestos es una información de lo que tiene que desenvolver el ocupante a un cargo y los conocimientos, habilidades y capacidades que debe tener para desempeñar el puesto correctamente.

Ramírez y Betancourt (2019), también mencionan que el análisis de puestos es un proceso sistemático para recabar la información que se utiliza para la toma de decisiones respecto a los puestos e identificar las tareas, las obligaciones y las responsabilidades de un cargo particular

Chiavenato (2009), menciona que el análisis y la descripción del puesto son dos técnicas distintas. Ya identificado el contenido, se analiza el puesto en relación con los requisitos que imponen a su ocupante. La descripción del puesto se preocupa por el contenido del desarrollo del cargo, en cambio, el análisis de puestos determina los requisitos y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.

Para Mondy (2010), el análisis de puestos ofrece un resumen de los deberes y las responsabilidades de un trabajo, como se relaciona con otros puestos, los conocimientos y las habilidades que requiere, y las condiciones laborales que se ofrecen. Los reclutadores deben conocer las cualidades mínimas que se necesitan para un puesto de trabajo, cada puesto requiere de conocimientos, destrezas y habilidades diferentes. Los colaboradores de la empresa deben ser evaluados en función del cumplimiento de los deberes que se especificaron en las descripciones de puestos y en términos de metas establecidas. Debe existir comunicación si es que el nivel de riesgo del trabajo es alto, esta información debe constar en el análisis de puestos.

### **Métodos de análisis de puestos**

Mondy (2010) habla de los métodos de análisis de puestos, este análisis se ha realizado de diversas maneras, la selección de un método específico dependerá de los objetivos para los cuales se va a usar la información (evaluación de puestos, aumentos de sueldo, desarrollo o algún otro). Los métodos más comunes del análisis de puestos se presentan a continuación:

- Cuestionarios
- Observación.
- Entrevistas.
- Registro del empleado.

- Combinación de métodos.

## **Conceptos de Descripción del Puesto**

### **Descripción del puesto.**

Dessler (2009) menciona que la descripción del puesto es una lista de obligaciones, responsabilidades, condiciones laborales y actividades de supervisión, que son resultado del análisis del puesto.

Para Alles (2016), es un proceso que enuncia las tareas o responsabilidades que se deben cumplir y que conforman y se distinguen del resto de los puestos en la organización.

Chiavenato (2009) menciona que la descripción de puestos representa el detalle de las actividades que debe desempeñar el ocupante, cuándo lo tiene que hacer, cómo lo hace (los métodos) y por qué lo tiene que hacer (los objetivos). Es más que nada una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas por cada persona.

Para Mondy (2010) la descripción del puesto es una herramienta que emite información sobre las tareas, los deberes y las responsabilidades que se deben de desempeñar en un puesto. El ocupante deberá cumplir con cualidades mínimas requeridas por la empresa.

## **1.5 Selección de personal**

### **Conceptos**

Para Chiavenato (2009), la selección de personas es un proceso que utiliza una organización para encontrar, entre un listado de candidatos, a las personas que mejor cumplan con los criterios de selección para un puesto vacante, dadas las condiciones actuales del mercado.

“La selección es el proceso de escoger al mejor candidato para un puesto”.  
(Chiavenato, 2009, p. 137)

Alles (2016), menciona que seleccionar personas es un proceso de toma de decisiones sobre si contratar o no contratar a candidatos que postulan a un puesto de trabajo; es el segundo paso del proceso de contratación.

Para Martínez y Vargas (2019), un proceso de selección empieza con la dotación de personal, seguido se recluta a los candidatos seleccionados, este análisis es un muy decisivo para encontrar a los candidatos idóneos.

Para Díaz (2016) realizar una correcta selección de personal, es empezar un correcto análisis de puestos, debido a que esto servirá de filtro para el proceso de selección porque permite integrar a las personas con las características deseadas a un puesto.

Para Vallejo (1996), llenar vacantes en una empresa requiere de personas con la inteligencia, aptitud, personalidad y requerimientos que deben coincidir con la estructura de empresa, con el fin de que las personas seleccionadas desempeñen su labor compartiendo habilidades con el resto de los integrantes de la organización.

Chiavenato (2009), plantea las siguientes técnicas de selección de personas:

- Entrevista de selección: es una técnica muy utilizada en las pequeñas y medianas empresas, si bien no es una técnica objetiva es la que más se toma en cuenta al momento de tomar la decisión final.
- Pruebas de conocimiento o habilidades: esta evalúa de manera objetiva los conocimientos que tiene un candidato, se basa en la medición del conocimiento profesional.
- Exámenes psicológicos: se aplican pruebas psicológicas a los posibles candidatos a ocupar un puesto, este se lo realiza con el fin de saber en qué nivel esta la salud mental del candidato.
- Exámenes de personalidad: Esta técnica permite al departamento analizar los diferentes rasgos físicos y emocionales que posee el candidato.
- Técnicas de simulación: mide la capacidad que tiene un candidato para sobresalir de situaciones difíciles, esta técnica consiste en presentarle al candidato una situación ficticia y analizar cómo es su desenvolvimiento.

### **Proceso de selección**

Mondy (2010), menciona:

- Para seleccionar personas se inicia con una entrevista preliminar.
- A continuación, los aspirantes llenan una solicitud de empleo de la compañía o entregan un currículum.



- Posteriormente, se realizan las pruebas de selección y un proceso de investigación previa al empleo, la cual incluye la verificación de antecedentes y referencias.
- Entonces, el administrador encargado de hacer la contratación ofrece el puesto de trabajo respectivo al candidato que obtuvo éxito, quien aún deberá someterse a un examen médico.
- Un candidato puede ser rechazado en cualquier momento durante el proceso de selección.
- Hasta cierto punto, cuantas más herramientas de investigación se usen para evaluar la posibilidad de que un candidato se adapte al puesto de trabajo, mayores serán las probabilidades de tomar una buena decisión de selección.

### **Objetivos de la selección de personas**

Según Mancilla et al. (2019), una empresa debe seleccionar adecuadamente a su personal y debe cumplir un objetivo muy importante que es dotar a las organizaciones de personas con alto potencial para ocupar determinados cargos dentro de las diferentes vacantes.

Naranjo (2012), el objetivo para seleccionar al personal es escoger al candidato más calificado que cumpla con los requisitos mínimos que el cargo exige.

## **CAPÍTULO 2: ELABORAR EL MANUAL DE PERFILES POR COMPETENCIAS.**

### **Introducción.**

En este capítulo se elabora un manual de perfiles por competencias para la empresa Bar Karaoke China, esta empresa no cuenta con una herramienta que le permita desarrollar adecuadamente las actividades de desempeño de cada cargo, esta adecuación permitirá que las personas encargadas del talento humano desempeñen mejor sus labores, también ayudara a que el negocio mejore el rendimiento de sus trabajadores.

### **2.1 Metodología para la elaboración de un Manual de Perfiles de cargos por Competencias para el Bar Karaoke China.**

Para este trabajo se utilizó un enfoque cualitativo, porque se aplicó una entrevista estructurada al propietario del establecimiento y a sus colaboradores para el levantamiento de datos. Según el nivel de profundización esta investigación fue exploratoria y transversal. La población fue una muestra no probabilística, porque se

obtuvo información con personas o elementos claves que brindaron información relevante de sus cargos, y para procesar los datos, se utilizó la herramienta Microsoft Word.

### **Manual de funciones.**

Se procedió al levantamiento de la información para empresa Bar Karaoke China y se adaptó la herramienta MPC (modelo de perfiles por competencia) de la firma de Consultores Empresariales Alfredo Paredes & Asociados. Paredes (2018). Con esta herramienta se construyó los perfiles por competencia para cada cargo en la empresa.

## **2.2 Levantamiento de información y Análisis**

### **1.- Identificación del cargo.**

Aquí el colaborador detalla el nombre del puesto y el nombre completo del ocupante, seguido se describen los datos del cargo al que reporta las tareas, estos datos son: puesto del superior inmediato, nombre de la persona superior inmediata y el nombre del departamento al que pertenece. Finalmente, se escribe la fecha de elaboración del documento.

<b>Nombre del puesto:</b>	
<b>Nombre del ocupante:</b>	
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	
<b>Departamento al que pertenece:</b>	
<b>Fecha de elaboración:</b>	

### **2.- Misión del puesto.**

En la misión del puesto se describe cual es la razón de la existencia del cargo dentro del establecimiento, aquí se elabora una pregunta ¿Para qué existe el puesto?

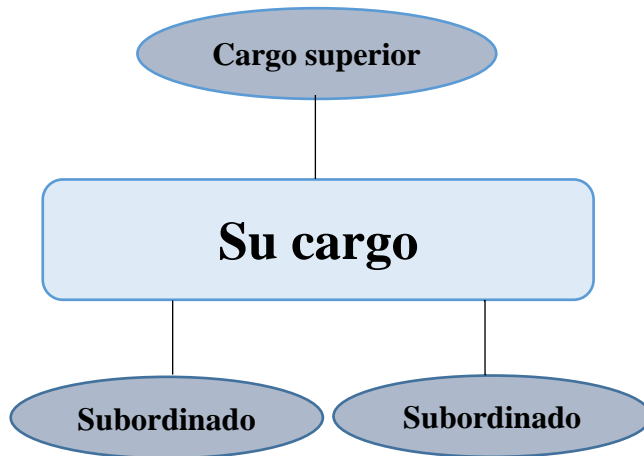
### **3.- Dimensión.**

En este punto se identifica el cargo, se detalla el número de subordinados que tiene, también se delimita las dimensiones económicas y finalmente el detalle de los materiales que se usan para ejecutar un trabajo.

<b>Cargo:</b>	
<b>Nro. Subordinados:</b>	
<b>Dimensiones económicas:</b>	
<b>Dimensiones materiales:</b>	

#### 4.- Organigrama del puesto.

Una vez detallado el nombre del cargo y el número de subordinados se construye el organigrama del puesto.



#### 5.- Listado de actividades generales.

Esta parte es para determinar las actividades generales del puesto. Estos son los parámetros para calificar el listado de actividades:

**F:** Frecuencia.

**CE:** Consecuencia de la no aplicación.

**CM:** complejidad o grado de dificultad en el cumplimiento de la actividad.

Basado en estos tres parámetros descritos anteriormente se procede a escribir las siguientes preguntas.

**F:** ¿Con que frecuencia se realiza la actividad?

**CE:** ¿Cuan grave es no ejecutar la actividad?

**CM:** ¿Qué tan complejo es realizar la actividad?

Fórmula para el **TOTAL:**  $F + (CE * CM)$

### Parámetros de evaluación.

GRADO	F	CE	CM
5	Todos los días.	<b>Muy grave:</b> afecta a todos en la empresa.	<b>Máximo:</b> requiere un mayor esfuerzo, conocimientos y habilidades.
4	Por lo menos una vez por semana.	<b>Graves:</b> afecta a los resultados, procesos y áreas.	<b>Alta:</b> requiere esfuerzo, conocimiento y habilidades considerables.
3	Por lo menos una vez cada 15 días.	<b>Considerable:</b> afecta de manera negativa a los resultados.	<b>Moderado:</b> requiere esfuerzo, conocimientos y habilidades de nivel medio.
2	Por lo menos una vez al mes.	<b>Menor:</b> repercute en los resultados o actividades del cargo.	<b>Bajo:</b> requiere esfuerzo, conocimientos y habilidades de nivel bajo.
1	Otro (bimestral, trimestral, semestral, anual).	<b>Mínima:</b> casi no repercute en los resultados y actividades.	<b>Mínimo:</b> requiere esfuerzo, conocimientos y habilidades de nivel mínimo.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

### 6.- Listado de actividades esenciales.

Una vez calificado el listado de actividades generales, se toman las calificaciones más altas y estas son las tareas esenciales que tienen que desempeñar los colaboradores en la empresa.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1					
2					
3					
4					
5					

### Perfil del Puesto.

**Cargo:** NN

### 7. Educación formal requerida.

De acuerdo al cargo la empresa requerirá de un nivel de educación ideal y área de conocimiento formal.

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal

### 8. Capacitación.

Son los cursos, capacitaciones, seminarios que la empresa imparte para el desenvolvimiento del cargo.

Nro.	Capacitación	Número de horas

### 9. Conocimientos académicos.

En base a las actividades esenciales se determinan los conocimientos que son necesarios para desempeñar el cargo en la empresa, además, es necesario saber si los conocimientos son requerimientos de selección, esto significa que son estudios que ya se deben de conocer por formación académica o por experiencia, pero existe en algunos casos que los que los conocimientos se deben adquirir por capacitación de la empresa, esto se llama requerimiento de capacitación.

Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación

#### 10.- Conocimientos informativos requeridos.

Hace referencia a conocimientos sobre clientes, leyes, mercados, proveedores, el entorno, estos conocimientos vienen por estudios académicos, experiencia o se puede adquirir en la empresa.

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
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.- Experiencia laboral requerida.

Se determina el tiempo, tipo de experiencia y tiempo de adaptación al puesto de trabajo.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia:	
Experiencia en instituciones similares:	
Tiempo de adaptación al puesto:	

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

Aplicación de la herramienta a los colaboradores de la empresa Bar Karaoke China.

### PERFIL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD

#### 1. Identificación del cargo.

<b>Nombre del puesto:</b>	Guardia de seguridad
<b>Nombre del ocupante:</b>	NN
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	Administrador
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	José Luis Cabrera
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operativo
<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023

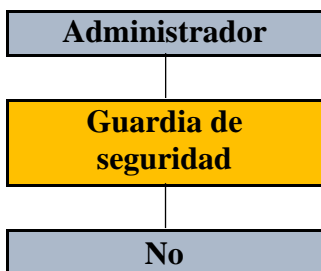
#### 2. Misión del puesto.

Prestar un servicio de seguridad integral en el establecimiento Bar Karaoke China.

#### 3. Dimensiones del puesto.

<b>Cargo:</b>	Guardia de seguridad
<b>Nro. Subordinados</b>	0
<b>Dimensiones económicas</b>	Sueldo fijo
<b>Dimensiones materiales</b>	Radio, manos libres, tolete, chaleco, gas pimienta, materiales de oficina.

#### 4. Organigrama del puesto.



#### 5. Listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Controlar el ingreso y salida de las personas.	5	5	4	25
2	Ayudar con información y orientación a los clientes.	5	3	5	20
3	Vigilar y proteger los bienes encomendados por la empresa.	5	5	5	30
4	Prevenir robos.	5	5	4	25
5	Dar rondas constantes por las instalaciones del local.	4	5	4	24
6	Supervisar los equipos de vigilancia.	5	4	3	17
7	Reportar permanentemente sobre el estado de la seguridad a su inmediato superior	5	2	2	9
8	Informar sobre cualquier novedad al superior inmediato de una manera inmediata.	5	4	2	13

#### 6. Listado de actividades esenciales.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Vigilar y proteger los bienes encomendados por la empresa	5	5	5	30
2	Controlar el ingreso y salida de las personas	5	5	4	25
3	Prevenir robos	5	5	4	25
4	Dar rondas constantes por las instalaciones del local.	4	5	4	24



## PERFIL DEL PUESTO

**CARGO:** Guardia de seguridad

### 7. Educación formal requerida:

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Segundo nivel	Bachillerato	Seguridad Nivel 1

### 8. Capacitación.

Nro.	Capacitación	# de horas
1	Primeros auxilios	8 horas
2	Relaciones humanas	15 horas
3	Defensa personal	20 horas
4	Seguridad privada y ciudadanía	16 horas

### 9. Conocimientos académicos.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Vigilar y proteger los bienes encomendados por la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Defensa personal</li><li>- Seguridad privada y ciudadanía.</li></ul>	X	
Controlar el ingreso y salida de las personas	Relaciones humanas.	X	X
Prevenir robos	Defensa personal.	X	
Dar rondas constantes por las instalaciones del local.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguridad privada y ciudadanía.</li><li>- Defensa personal</li></ul>	X	

## 10. Conocimientos informativos requeridos.

Conocimientos informáticos	Descripción	Requerimientos de selección	Requerimientos 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.		X
Naturaleza del área/departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Productos y servicios.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X

## 11. Experiencia laboral.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia:	1 año
Experiencia en instituciones similares:	6 meses
Tiempo de adaptación al puesto:	1 mes

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN.
<b>Validado por:</b>	Administrador del Karaoke China.

## PERFIL DEL ADMINISTRADOR

### 1. Identificación del cargo de administrador.

<b>Nombre del puesto:</b>	Administrador.
<b>Nombre del ocupante:</b>	NN.
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	Junta general de socios.
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	José Luis Cabrera.
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Dirección.
<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.

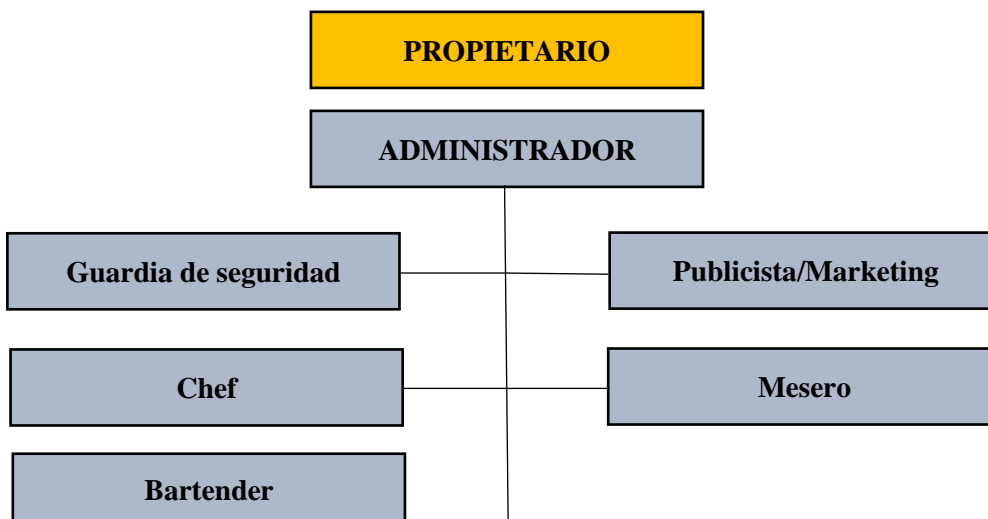
### 2. Misión del puesto

Dirigir, organizar y controlar la empresa para un correcto funcionamiento de las áreas del negocio.

### 3. Dimensión del puesto.

<b>Cargo</b>	Administrador.
<b>Nro. Subordinados</b>	13
<b>Dimensiones económicas</b>	Sueldo fijo.
<b>Dimensiones materiales</b>	Laptop, impresora, silla, escritorio, materiales de escritorio, radio de comunicación.

### 4. Organigrama del puesto.



## 5. Listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Controlar las actividades que desempeñan los colaboradores.	4	5	5	29
2	Brindar información y orientar a los clientes.	5	3	3	14
3	Presentar informes semanales al propietario sobre las finanzas del local.	5	5	5	30
4	Validar los pagos.	3	4	4	19
5	Preparar el proceso de contratación de colaboradores.	5	4	5	25
6	Controlar que los colaboradores ejecuten bien sus funciones.	5	4	3	17
7	Solucionar problemas con los clientes.	5	2	2	9
8	Socializar con proveedores para el abastecimiento de productos.	5	4	4	21

## 6. Listado de actividades esenciales

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Presentar informes semanales al propietario sobre las finanzas del local.	5	5	5	30
2	Controla las actividades que desempeñan los colaboradores.	4	5	5	29
3	Preparar el proceso de contratación de colaboradores.	5	4	5	25
4	Socializar con proveedores para el abastecimiento de productos.	5	4	4	21

## PERFIL DEL PUESTO

**CARGO:** Administrador

### 7. Educación formal requerida

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Tercer nivel.	Ing. Comercial o Licenciado en administración de empresas.	Contabilidad, Talento humano, Administración de empresas, Marketing, Atención al cliente, ventas.

## 8. Capacitación.

Nro.	Capacitación	Número de horas
1	Seguridad privada y ciudadanía.	20 horas.

## 9. Conocimientos académicos

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Presentar informes semanales al propietario sobre las finanzas del local.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contabilidad.</li><li>- Informática.</li><li>- Administración de empresas.</li></ul>	X	
Controla las actividades que desempeñan los colaboradores.	Talento humano.	X	
Preparar el proceso de contratación de colaboradores.	Talento humano.	X	
Socializar con proveedores para el abastecimiento de productos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relaciones humanas</li><li>- Ventas</li></ul>	X	

## 10. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	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.		X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.		
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

## 11. Experiencia laboral.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia.	1 año.
Experiencia en instituciones similares.	6 meses.
Tiempo de adaptación al puesto.	3 meses.

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN
<b>Validado por:</b>	Propietario de la empresa.

## PERFIL DEL CARGO DE DISEÑADOR GRÁFICO/ MARKETING.

### 1. Identificación del cargo de diseñador gráfico/ Marketing.

<b>Nombre del puesto:</b>	Diseñador gráfico.
<b>Nombre del ocupante:</b>	NN.
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	Administrador.
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	José Luis Cabrera.
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Marketing.
<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.

### 2. Misión del puesto

Crear contenido y encargado de la comunicación, publicidad, diseño y marketing en el establecimiento “Bar Karaoke China”

### 3. Dimensiones del puesto

<b>Cargo:</b>	Diseñador gráfico/ Marketing
<b>Nro. Subordinados:</b>	0
<b>Dimensiones económicas:</b>	Sueldo fijo
<b>Dimensiones materiales:</b>	Computadora, escritorio, materiales de escritorio, oficina.

### 4. Organigrama del puesto.



### 5. listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Crear contenidos visuales de publicidad.	5	5	4	25
2	Diseñar logotipos.	4	3	4	16
3	Diseñar páginas web.	4	4	5	24
4	Reunirse con el administrador y propietario para presentar propuestas de marketing.	5	5	4	25
5	Crear fotografías y videos.	5	4	3	17
6	Diseñar empaques de productos.	3	4	3	15
7	Desarrollar contenido para postear en redes sociales.	5	5	5	30
8	Manejo de redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok).	5	4	5	25

### 6. Listado de actividades esenciales.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Desarrollar contenido para postear en redes sociales.	5	5	5	30
2	Manejo de redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok)	5	4	5	25
3	Reunirse con el administrador y el propietario para presentar propuestas de marketing.	5	5	4	25
4	Crear contenidos visuales de publicidad.	5	5	4	25

### PERFIL DEL PUESTO.

**CARGO:** Diseñador gráfico.

### 7. Educación formal requerida.

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Tercer nivel	Diseñador gráfico o Licenciado en Marketing.	Marketing, diseño publicitario, diseño web, diseño tipográfico.

### 8. Capacitación

Nro.	Capacitación	Número de horas
1	Seguridad privada y ciudadanía	20 horas



## 9. Conocimientos académicos

	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Desarrollar contenido para postear en redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de dibujo, diseño y edición.</li> <li>- Conocimiento de Photoshop.</li> <li>- Conocimiento de ilustrador de adobe.</li> </ul>	X	
Manejo de redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de informática</li> <li>- Conocimiento sobre manejo de redes sociales, marketing y ventas.</li> <li>- Conocimientos de fotografía profesional</li> </ul>	X	
Reunirse con el administrador y el propietario para presentar propuestas de marketing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Marketing y ventas.</li> </ul>	X	
Crear contenidos visuales de publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de dibujo, diseño y edición.</li> <li>- Conocimiento de Photoshop.</li> <li>- Conocimiento de ilustrador de adobe.</li> </ul>	X	

## 10. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	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.		X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.		
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

## 11. Experiencia laboral.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años.
Experiencia en instituciones similares	1 año.
Tiempo de adaptación al puesto	3 meses.

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN
<b>Validado por:</b>	Administrador del Karaoke China.

## PERFIL DEL CARGO DE MESEROS.

### 1. Identificación del cargo de mesero.

<b>Nombre del puesto.</b>	Mesero.
<b>Nombre del ocupante.</b>	NN.
<b>Puesto del superior inmediato.</b>	Administrador.
<b>Nombre del superior inmediato.</b>	José Luis Cabrera.
<b>Departamento al que pertenece.</b>	Operativo.
<b>Fecha de elaboración.</b>	Abril del 2023.

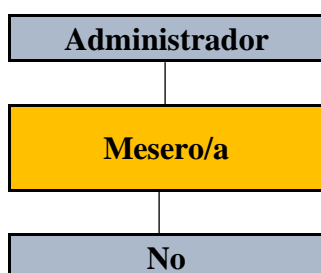
### 2. Misión del puesto.

Servir alimentos y bebidas a los clientes del establecimiento “Bar Karaoke China”

### 3. Dimensiones del puesto.

<b>Cargo</b>	Mesero/a.
<b>Nro. Subordinados</b>	0
<b>Dimensiones económicas</b>	Sueldo fijo.
<b>Dimensiones materiales</b>	Charol, guantes, radio, manos libres, toallas, materiales de escritorio.

### 4. Organigrama del puesto.



## 5. Listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Tomar los pedidos de comida y bebida de los clientes.	5	5	5	30
2	Asegurarse que todos los pedidos sean correctos y se presenten en la mesa a tiempo.	5	4	5	25
3	Sugerir, comidas y bebidas basados en el menú y los especiales.	4	4	5	24
4	Trabajar en colaboración con el Bartender y el cocinero para abordar rápidamente todas las preocupaciones de los clientes.	3	4	3	15
5	Ayudar con el ajuste de las mesas y reorganización de las mismas para acomodar a los clientes.	4	4	4	20
6	Procesar pagos.	5	4	5	25

## 6. Listado de actividades esenciales.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Tomar los pedidos de comida y bebida de los clientes.	5	5	5	30
2	Procesar pagos.	5	4	5	25
3	Asegurarse que todos los pedidos sean correctos y se presenten en la mesa a tiempo.	5	4	5	29
4	Sugerir comidas y bebidas basados en el menú y los especiales.	4	4	5	24

## PERFIL DEL PUESTO

**CARGO:** Mesero/a

### 7. Educación formal requerida.

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Segundo nivel.	Bachillerato.	Atención al cliente, informática.

### 8. Capacitación.

Nro.	Capacitación	Número de horas
1	Primeros auxilios.	8 horas.
2	Relaciones humanas.	16 horas.
4	Seguridad privada y ciudadanía.	20 horas.

## 9. Conocimientos académicos.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Tomar los pedidos de comida y bebida de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente.</li> <li>- Relaciones humanas.</li> </ul>	X	X
Procesar pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informática.</li> <li>- Atención al cliente.</li> </ul>	X	
Asegurarse que todos los pedidos sean correctos y se presenten en la mesa a tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente.</li> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Ventas.</li> </ul>	X	X
Sugerir comidas y bebidas basados en el menú y los especiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente.</li> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Coctelería.</li> </ul>	X	X

## 10. Conocimientos informativos requeridos

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	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.		X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X

## 11. Experiencia laboral.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia.	1 año.
Experiencia en instituciones similares.	6 meses.
Tiempo de adaptación al puesto.	1 mes.

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN
<b>Validado por:</b>	Administrador del Karaoke China.

## PERFIL DEL CARGO DEL CHEF.

### 1. Identificación del cargo de Chef.

<b>Nombre del puesto:</b>	Chef.
<b>Nombre del ocupante:</b>	NN.
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	Administrador.
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	José Luis Cabrera
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operativo
<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.

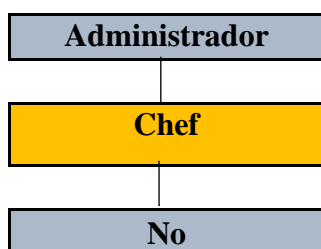
### 2. Misión del puesto.

Crear y elaborar alimentos de óptima calidad para la venta en el establecimiento.

### 3. Dimensiones del puesto.

<b>Cargo</b>	Chef
<b>Nro. Subordinados.</b>	0
<b>Dimensiones económicas.</b>	Sueldo fijo
<b>Dimensiones materiales.</b>	Freidora, cafetera, licuadora, juego de sartenes, batidora, radio, manos libres

### 4. Organigrama del puesto.



### 5. Listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Planificar el menú y la elaboración de los platos.	5	5	4	25
2	Gestionar el equipo y la distribución de tareas.	4	3	4	16
3	Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos.	5	5	5	30
4	Realizar tareas administrativas.	3	5	4	23
5	Actualizar los menús.	3	4	3	15
6	Mantener la limpieza en el lugar de trabajo.	5	4	5	25
7	Hacer un listado de suministros de alimentos para abastecer la cocina.	5	5	5	30
8	Organizar y decorar la comida para servir.	4	4	3	16

## 6. Listado de actividades esenciales.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos	5	5	5	30
2	Hacer un listado de suministros de alimentos para abastecer la cocina.	5	5	5	30
3	Mantener la limpieza en el lugar de trabajo	5	4	5	25
4	Planificar el menú y la elaboración de los platos.	5	5	4	25

## PERFIL DEL PUESTO

**CARGO:** CHEF

## 7. Educación formal requerida.

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Tercer nivel	Chef.	Formación en Cocina Profesional, Avanzada. Técnico en Cocina y Gastronomía.

## 8. Capacitación.

Nro.	Capacitación	Nro. de horas
1	Primeros auxilios.	8 horas.
2	Relaciones humanas.	16 horas.
3	Seguridad privada y ciudadanía.	20 oras.



## 9. Conocimientos académicos.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de alta cocina, técnicas básicas de panadería y repostería.</li> </ul>	X	
Hacer un listado de suministros de alimentos para abastecer la cocina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informática.</li> <li>- Administración de alimentos.</li> </ul>	X	
Mantener la limpieza en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las bases de los fundamentos físicos y químicos para tratamientos de alimentos y limpieza de espacios.</li> </ul>	X	
Planificar el menú y la elaboración de los platos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de alta cocina, técnicas básicas de panadería y repostería</li> <li>- Administración de los alimentos.</li> <li>- Coctelería básica.</li> </ul>	X	

## 10. Conocimientos informativos requeridos.

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	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.		X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.		
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

## 11. Experiencia laboral.

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia.	2 años.
Experiencia en instituciones similares.	1 años.
Tiempo de adaptación al puesto.	1 mes.

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN
<b>Validado por:</b>	Administrador del Karaoke China.

### PERFIL DEL CARGO DE BARTENDER.

#### 1. Identificación del cargo de Bartender.

<b>Nombre del puesto:</b>	Bartender.
<b>Nombre del ocupante:</b>	NN.
<b>Puesto del superior inmediato:</b>	Administrador.
<b>Nombre del superior inmediato:</b>	José Luis Cabrera.
<b>Departamento al que pertenece:</b>	Operativo.
<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.

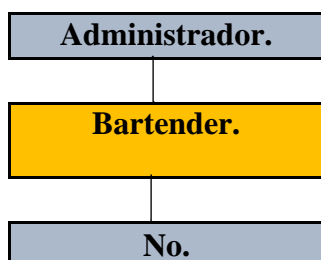
#### 2. Misión del puesto.

Servir bebidas y preparar cócteles.

#### 3. Dimensiones del puesto.

<b>Cargo.</b>	Bartender.
<b>Nro. Subordinados.</b>	0
<b>Dimensiones económicas.</b>	Sueldo fijo
<b>Dimensiones materiales.</b>	Vaso medidor mixer, Jigger o Medidor para cócteles, cuchara de bar, abre botellas, hielera, coctelera, colador, muddler.

#### 4. Organigrama del puesto.



## 5. Listado de actividades generales.

Nro.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Recibir al cliente.	5	5	4	25
2	Atender los pedidos del cliente y de los meseros.	5	5	4	25
3	Preparar y crear bebidas.	5	5	5	30
4	Finalizar la atención.	4	5	4	24
5	Controlar existencias.	5	5	5	30
6	Cuidar de la seguridad de los alimentos y bebidas.	4	4	4	20
7	Cuidar del área de trabajo.	4	3	4	16
8	Coordinar y apoyar al equipo.	4	4	3	16

## 6. Listado de actividades esenciales.

Nro.	Actividad desempeñada en la posición	F	CE	CM	TOTAL
1	Preparar y crear bebidas.	5	5	5	30
2	Controlar existencias.	5	5	5	30
3	Recibir al cliente.	5	5	4	25
4	Atender los pedidos del cliente y de los meseros.	5	5	4	25

## PERFIL DEL PUESTO

**CARGO:** Bartender.

## 7. Educación formal requerida.

Nivel de educación	Título requerido	Área de conocimiento formal
Segundo nivel.	Bachillerato, cursos de bartender.	Formación en bartender Profesional. Cursos de coctelería.

## 8. Capacitación.

Nro.	Capacitación	Nro. de horas
1	Primeros auxilios	8 horas
2	Relaciones humanas	16 horas
4	Seguridad privada y ciudadanía	20 horas

## 9. Conocimientos académicos.

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Preparar y crear bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de mixología</li> <li>- Conocimiento de cocteles de autor.</li> </ul>	X	
Controlar existencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de ventas.</li> <li>- Matemáticas.</li> </ul>	X	
Recibir al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Atención al cliente.</li> </ul>	X	
Atender los pedidos del cliente y de los meseros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Informática.</li> </ul>	X	

## 10. Conocimientos informativos requeridos.

Áreas de conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
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.		X
2.- Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
3.- Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.		X
4.- Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
5.- Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
6.- Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
7.- Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X

## 11. Experiencia laboral

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia.	1 año.
Experiencia en instituciones similares.	6 meses.
Tiempo de adaptación al puesto.	1 mes.

<b>Fecha de elaboración:</b>	Abril del 2023.
<b>Realizado por:</b>	NN
<b>Validado por:</b>	Administrador del Karaoke China.

# **CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE SELECCIÓN PARA EL CARGO DE GUARDIA DE SEGURIDAD.**

## **INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se desarrolla la propuesta del proceso de selección para el cargo de guardia de seguridad de la empresa Bar Karaoke China. Es muy importante que la empresa cuente con una herramienta adecuada de selección de personas que permita escoger al candidato más adecuado para desempeñar el cargo, tratar con personas es muy importante y sensible, por esta razón se desarrolla esta propuesta para este cargo, porque los guardias de seguridad privada son la primera imagen al momento de ingresar al establecimiento.

### **3.1 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL BAR KARAOKE CHINA.**

Para la elaboración de la propuesta de proceso de selección para el cargo de guardia de seguridad se optó por usar la metodología establecida por Mondy (2010), ya que es un proceso que detalla cada uno de los pasos a seguir y se adapta de una buena manera al negocio. Para cada uno de los 7 pasos que menciona el autor, se creó un formato en el que se evidencia cómo se va a evaluar a los candidatos, posterior encontrar al más adecuado. Se determinó que la calificación total será de 100 puntos.

Los pasos para el proceso de selección son los siguientes:

- Entrevista preliminar.
- Revisión de solicitudes de empleo y currículum.
- Pruebas de selección.
- Entrevistas de empleo.
- Investigación previa al empleo.
- Decisión de selección.
- Examen físico.

### **3.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.**

#### **1. Entrevista preliminar.**

La entrevista preliminar corresponde al primer paso del proceso de selección, puede desarrollarse de muchas maneras, mediante llamadas telefónicas, vía zoom y entrevistas

presenciales, la persona de talento humano escogida es la responsable de manejar todo el proceso de selección. A continuación, se presenta el formato:

<b>ENTREVISTA PRELIMINAR</b>						
Fecha:	Día	Mes	Año	Cargo a aplicar:		
<b>Datos personales</b>						
Apellidos:			Nombres:			
Nro. de cédula:			Teléfono:			
<b>Información académica</b>						
Básica		Bachillerato		Tecnología		Tercer nivel
Certificaciones:						
<b>Información Laboral</b>						
Último puesto de trabajo:				Experiencia en instituciones similares:		
<b>Información del cargo</b>						
Aspiración salarial:				Disposición de trabajo en turnos nocturnos:		

### 1.1 Calificación

Se valorará con 20 puntos que corresponde al cumplimiento total de los requerimientos para el cargo. Se establecen los siguientes criterios:

- Cumple con lo requerido para el cargo           5
- No cumple con lo requerido para el cargo       0

<b>CALIFICACIÓN DE ENTREVISTA PRELIMINAR</b>						
Fecha:	Día	Mes	Año	Cargo a aplicar:		
<b>Datos personales:</b>						
Apellido:			Nombres:			Edad:
Nro. de cédula:			Teléfono:			Residencia:
<b>Requerimientos</b>					<b>Puntuación</b>	
<b>Información académica:</b>	Posee bachillerato y certificación de guardia de seguridad.					
<b>Información Laboral:</b>	Cuenta con una experiencia mínima en instituciones similares.					
<b>Información del cargo:</b>	Tiene disposición de trabajar en turnos nocturnos.					
	El salario fijo se ajusta a sus necesidades.					
<b>TOTAL</b>					20	

## 2. Revisión de solicitudes de empleo y currículos

A continuación, se analizan las solicitudes de empleo que llenan los aspirantes y se compara con el currículum para verificar la veracidad y concordancia de los datos escritos



y la información entregada, estos documentos son importantes porque contienen información personal y laboral del interesado.

SOLICITUD DE EMPLEO					
Puesto		Fecha		Nro. De solicitud	
<b>1. Datos personales</b>					
Apellidos:		Nombres:			
Edad:		Domicilio:			
Fecha de nacimiento:		Correo electrónico:			
Teléfono/celular:		Nro. De cédula:			
Nacionalidad:		Nro. Carnet de Conadis:			
<b>2. Información académica</b>					
Nivel de educación	Institución	Desde	Hasta	Título obtenido	
Básica					
Bachiller					
Certificación					
Estudiante Universitario					
Tecnólogo					
<b>3. Conocimientos adicionales</b>					
Idiomas extranjeros	1.		2.		
	<b>Certificados</b>	<b>Horas</b>		<b>Institución</b>	
Capacitación y conocimientos adicionales	1.				
	2.				
	3.				
<b>4. Empleo actual</b>					
¿Está usted desempleado?	Si		No		
Empresa					
Puesto					
Salario					
Nombre del jefe inmediato					
Puesto del jefe inmediato					
Tiempo de prestación de servicio					
¿Se puede pedir referencia?			No. ¿Por qué?		
<b>5. Empleos similares</b>					
	1		2		3
Nombre de la empresa					
Puesto					
Salario					
Nombre del jefe inmediato					
Puesto del Jefe inmediato					
Tiempo de prestación del Servicio					
Motivo de la separación					
Se puede pedir referencia sobre su trabajo	SI		SI		SI
	No. ¿Por qué?		No. ¿Por qué?		No. ¿Por qué?
<b>6. Referencias personales</b>					
<i>No incluir parientes ni jefes anteriores</i>					
Nombre	Teléfono/celular	Dirección domiciliaria	Ocupación	Tiempo que esta persona le conoce usted	
<b>7. Datos generales ( marque con una x)</b>					
Escriba la fuente que le remitió a esta empresa	Anuncio		Internet		Recontratación
	Referencia de empleados		Iniciativa propia		Otros (especifique)
Tiene usted actualmente parientes que sean empleados del Bar Karaoke China	SI		NO		
	<b>En caso informativo indique:</b>				
	Nombre		Relación		Departamento
Estaría dispuesto a trabajar en turnos rotativos	Si		No		
Tiene problemas de traslado al trabajo	Si		No		
Fecha en la que podría presentarse a trabajar					
<b>Hago constar que mis respuestas son verdaderas y autorizo la revisión de mis antecedentes</b>					
<b>Nombre completo y firma del postulante</b>					
<b>Comentarios del entrevistador</b>					

## 2.1 Calificación

Estos documentos se califican por 20 puntos mediante los siguientes parámetros: la información se entregó a tiempo y está completa, verificación de la concordancia entre el currículum y la solicitud llenada.

A continuación, se establece la siguiente puntuación:

Cumple	4
No cumple	0

CALIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE EMPLEO Y CURRÍCULUM					
Fecha:	Día	Mes	Año	Cargo a aplicar:	
<b>Datos personales</b>					
Apellido:			Nombres:	Edad:	
Nro. de cédula:			Teléfono:	Residencia:	
Parámetros					Calificación
Entrega información completa a tiempo.					
Existe concordancia entre la información académica proporcionada en la solicitud de personal y el currículum.					
Existe concordancia entre la información Laboral proporcionada en la solicitud de personal y el currículum.					
Existe concordancia entre los datos personales proporcionados en la solicitud de personal y el currículum.					
Existe concordancia entre los conocimientos adicionales y certificados en la solicitud de personal y el currículum.					
<b>TOTAL</b>					<b>20</b>

### 3. Pruebas de selección

Para este punto se aplicaron únicamente pruebas de conocimientos a los interesados. Este examen se calificará por 20 puntos. Para evaluar a los candidatos se construyó un cuestionario que consta de 10 preguntas que serán calificadas por dos 2 puntos cada una.

**Prueba de conocimiento para el Karaoke China.**

**Fecha:** Día / mes / año

**Nombre del candidato:** \_\_\_\_\_

**Cargo al que postula:** \_\_\_\_\_

**Nro. de cédula:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**1. ¿Qué es la seguridad?**

---

---

---

**2. ¿Cuál es la función de un guardia de seguridad?**

---

---

---

**3. ¿Cuáles son los tipos de seguridad que existen?**

---

---

---

**4. ¿Qué disposición legal regula la seguridad privada en el Ecuador?**

---

---

---

**5. ¿Cuáles son los requisitos para ser guardia de seguridad privada?**

---

---

---

**6. ¿De qué trata el curso de seguridad privada?**

---

---

---

**7. ¿En qué caso se puede privarle a una persona de su libertad?**

---

---

---

**8. ¿En qué ocasión puede un guardia de seguridad privar de su libertad a una persona?**

---

---

---

**9. ¿Qué es un delito para usted?**

---

---

---

**10. ¿Cuál es la diferencia entre robar y hurtar?**

---

---

---

## **RESPUESTAS CORRECTAS**

**1. ¿Qué es la seguridad?**

Es la sensación de estar libres de todo peligro y amenaza

**2. ¿Cuál es la función de un guardia de seguridad?**

Proteger a las personas y bienes

**3. ¿Cuáles son los tipos de seguridad que existen?**

Existen tres tipos de seguridad:

- Seguridad pública
- La seguridad privada
- La seguridad nacional

**4. ¿Qué disposición legal regula la seguridad privada en el Ecuador?**

El Estado ecuatoriano regula a las empresas de vigilancia y seguridad privada mediante la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (Ley 12)<sup>2</sup>, publicada en el Registro Oficial No. 130 del 22 de julio del 2003, y su Reglamento que consta el Decreto Ejecutivo No. 1181 que consta en el Registro Oficial No. 383 del 17 de julio del 2008

**5. ¿Cuáles son los requisitos para ser guardia de seguridad privada?**

- Tener una edad comprendida entre los 18 y 55 años
- libre de antecedentes penales, ni haber sido expulsado o apartado de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Ecuador
- Hacer un curso de seguridad privada de 180 horas, que esté certificado por el Ministerio del Interior.
- Presentarse a realizar unas pruebas que convoca la Secretaría de Estado de Seguridad, para obtener la Tarjeta de Identidad Profesional.
- Con la tarjeta de identidad profesional posteriormente, se procede a la inscripción en el Registro Nacional de Identidad de Seguridad Privada del país.

**6. ¿De qué trata el curso de seguridad privada?**

Trata en adquirir nociones y conceptos de seguridad privada y preparar una condición física que luego serán evaluadas.

**7. ¿En qué caso se puede privarle a una persona de su libertad?**

- Cuando una persona comete un delito que califique como flagrante
- Por orden de los tribunales
- Orden de una autoridad o Policía

**8. ¿En qué ocasión puede un guardia de seguridad privar de su libertad a una persona?**

Solamente en caso de sorprender a una persona en delito flagrante.

**9. ¿Qué es un delito para usted?**

Es toda acción u omisión voluntaria penada por la ley. Dolo con intención.

**10. ¿Cuál es la diferencia entre robar y hurtar?**

- Robo es un acto realizado con violencia, intimidación y fuerza.
- Hurto tomar algo sin violencia, intimidación o fuerza.

La evaluación se la realiza con los siguientes criterios:

Correcto	2
Incorrecto	0

<b>CALIFICACIÓN DE LA PRUEBA DE CONOCIMIENTO</b>	
<b>Fecha:</b> Día / mes / año	
<b>Nombre del candidato:</b>	
<b>Cargo al que postula:</b>	
<b>Nro. de cédula:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Conocimientos</b>	<b>Puntuación</b>
1. Seguridad	
2. Función de un guardia de seguridad	
3. Tipos de seguridad	
4. Disposición legal que regula la seguridad privada en el Ecuador	
5. Requisitos para ser guardia de seguridad privada	
6. De qué trata el curso de seguridad privada	
7. En qué caso se puede privarle a una persona de su libertad	
8. Cuando un guardia de seguridad privar de su libertad a una persona	
9. Qué es un delito	
10. Diferencia entre robar y hurtar	
<b>Total</b>	<b>20</b>

#### **4 Entrevista de empleo**

Se propuso una entrevista que contiene 16 preguntas divididas en cuatro etapas, en donde el encargado analizará y conocerá sobre la personalidad, la experiencia laboral, información relacionada con el empleo, las actividades y aspiraciones laborales de los candidatos.

## ENTREVISTA DE TRABAJO

**Fecha:** Día / mes / año

**Nombre del candidato:** \_\_\_\_\_

**Cargo al que postula:** \_\_\_\_\_

**Nro. de cédula:** \_\_\_\_\_

**Duración:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la persona entrevistadora:** \_\_\_\_\_

### Personalidad

**1. ¿Háblenos acerca de usted?**

---

---

---

**2. Detalle 3 fortalezas y 3 debilidades que posea como persona**

---

---

---

**3. ¿Cómo haría un aporte de valor a la empresa que otro candidato no lo haría?**

---

---

---

**4. Describa los aspectos más favorables de su personalidad**

---

---

---

### Experiencia laboral

**5. Podría contar sobre su experiencia laboral**

---

---

---

**6. ¿Cómo era laborar en su antiguo trabajo en un día normal?**

---

---

---

**7. ¿Por qué abandono su antiguo puesto de trabajo?**

---

---

---

**8. ¿Cómo ayudaría su experiencia en el cargo de guardia de seguridad para la empresa?**

---

---

---

**Empleo y actividades**

**9. ¿Cuál fue su motivación para solicitar un trabajo en el Karaoke China?**

---

---

---

**10. Según su experiencia ¿para qué existe el cargo de guardia de seguridad?**

---

---

---

**11. ¿Cómo actuaría con clientes que se resisten a su ayuda o ignoren sus instrucciones?**

---

---

---

**12. ¿Cómo actuaría en caso de robo o una riña dentro del local?**

---

---

---

**Aspiraciones**

**13. ¿Cuáles son sus aspiraciones para crecer en su carrera dentro de la empresa?**

---

---

---

**14. ¿Cuáles son sus objetivos profesionales a largo plazo?**

---

---

---

**15. ¿Cuál es la aspiración salarial que espera dentro de esta empresa?**

---

---

---

**16. Cuénteme 2 motivos por los que usted considera que este trabajo para usted**

---

---

---



#### 4.1 Calificación de la entrevista de trabajo

Para calificar el desempeño de los candidatos durante la entrevista de trabajo se establece un parámetro de calificación para cada una de las cuatro etapas, esta calificación representará 20 puntos de todo el proceso de selección.

#### CALIFICACIÓN ENTREVISTA DE TRABAJO

Fecha: Día / Mes / Año Cargo al que se está aplicando: \_\_\_\_\_

#### Datos personales

Apellidos: \_\_\_\_\_ Nombres: \_\_\_\_\_

Nro. de cédula: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

En el siguiente documento se dan a conocer los parámetros de calificación para cada una de las etapas:

Puntuación	Criterios	Descripción
5	Desarrollo muy satisfactorio	Cuando las respuestas del entrevistado cumplen con lo esperado por la institución.
4	Desarrollo satisfactorio	Cuando las respuestas del entrevistado cumplen en un grado menor a lo que espera la institución.
3	Desarrollo regular	Cuando las respuestas del entrevistado cumplen de manera regular con lo esperado por la institución.
2	Desarrollo insatisfactorio	Cuando las respuestas del entrevistado cumplen, pero de manera insatisfactoria con lo esperado por la institución.
1	Desarrollo muy insatisfactorio	Cuando las respuestas del entrevistado no cumplen con lo esperado por la institución.

<b>Etapas</b>	<b>Calificación</b>
<b>Personalidad</b>	
<p><b>Considere:</b></p> <p>Tomar en cuenta los aspectos favorables de su personalidad, como va a aportar positivamente con trabajo y dedicación a la empresa.</p>	
<b>Experiencia laboral</b>	
<p><b>Considere:</b></p> <p>El tiempo de experiencia laboral en el cargo, historial de empleos anteriores, como contribuirá su experiencia laboral en la empresa.</p>	
<b>Empleo y actividades</b>	
<p><b>Considere:</b></p> <p>Se conocerán las motivaciones del aspirante, como actuaría y solucionaría problemas dentro del establecimiento en caso de que existan.</p>	
<b>Aspiraciones futuras</b>	
<p><b>Considere:</b></p> <p>Aspectos que influyan la permanencia de los aspirantes, la posibilidad de crecimiento en el karaoke, de aspirar a ser un jefe de seguridad o administrador de la misma.</p>	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### **5. Investigación previa al empleo: verificación de referencias**

En este punto se analizan los datos y referencias laborales que tiene el candidato.

## VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

**Fecha:** Día / mes / año

**Nombre del candidato:** \_\_\_\_\_

**Cargo al que postula:** \_\_\_\_\_

**Nro. de cédula:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la persona que realiza la entrevista:** \_\_\_\_\_

### Datos de referencia

**Nombre de la institución:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la persona de referencia:** \_\_\_\_\_

**Puesto de la persona:** \_\_\_\_\_

### Preguntas

**1. ¿Qué tiempo el sr. NN estuvo laborando en su empresa?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. ¿Por qué el candidato dejó de trabajar en su empresa?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. ¿Usted recomendaría al sr. NN para que labore en otra empresa? ¿Por qué?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. ¿Podría ayudarnos con una descripción breve del candidato como trabajador?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. ¿Cuál fue el mayor logro del candidato como aportación positiva para la empresa?**

\_\_\_\_\_

Basado en la investigación se califica con los siguientes criterios

Satisfacción de la entrevista	4
Insatisfecho de la entrevista	0

<b>CALIFICACIÓN VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS</b>	
Fecha: Día / mes / año	Cargo al que aplica:
<b>Datos personales</b>	
Apellidos:	Nombres:
Nro. de cédula:	Teléfono:
Nombre del entrevistador:	
<b>Datos de la referencia</b>	
Nombre de la institución:	
Nombre de la persona de referencia:	
Puesto de la persona:	
<b>Parámetros</b>	<b>Puntuación</b>
1. ¿Qué tiempo el sr. NN estuvo laborando en su empresa?	
2. ¿Por qué el candidato dejó de trabajar en su empresa?	
3. ¿Usted recomendaría al sr. NN para que labore en otra empresa? ¿Por qué?	
4. ¿Podría ayudarnos con una descripción breve del candidato como trabajador?	
5. ¿Cuál fue el mayor logro del candidato como aportación positiva para la empresa?	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

## **6. Decisión de selección**

Al finalizar el proceso, la persona de Talento Humano encargada del proceso selecciona al mejor candidato, con la mayor puntuación, ya que cumplió con todas las características del colaborador ideal.

<b>DECISIÓN DE SELECCIÓN</b>	
Fecha: Día / mes / año	Cargo al que aplica:
<b>Datos personales</b>	
Apellidos:	Nombres: Edad:
Nro. de cédula:	Teléfono: Residencia:
<b>Responsable del proceso de selección</b>	
Nombre:	
Cargo:	
<b>Proceso de selección</b>	<b>Calificación</b>
Entrevista preliminar	
Revisión de solicitudes y currículum	
Prueba de selección	
Entrevista de empleo	
Verificación de referencias	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

### **7. Examen físico**

El examen físico se lo realiza al candidato escogido después de todo el proceso de selección, el nuevo colaborador seleccionado deberá acercarse a la clínica Santa Inés a realizarse todos los exámenes que se requieren para laborar en el establecimiento, estos exámenes médicos son:

- Exámenes de sangre y de orina para detectar enfermedades.
- El nuevo colaborador cuenta sobre enfermedades de familiares.
- Si el interesado tuvo Accidentes laborales anteriores.
- Problemas físicos y generales.
- Además de una prueba física en un Gimnasio, la prueba la supervisa el propietario del establecimiento.

## CONCLUSIONES

Estudiar sobre el Talento Humano es muy importante para las empresas porque tener conocimientos al respecto permite adquirir habilidades de planificación, de organización, de dirección y control de sus activos más valiosos que son las personas. El Talento Humano busca tener personas entrenadas y motivadas para enfrentar una realidad laboral competitiva.

Los subsistemas que contempla la gestión del talento humano son esenciales para las empresas, sin embargo, en esta tesis se enfatizó en el análisis y la descripción de los cargos y en la selección del personal.

El análisis de perfiles de los cargos describe el desempeño laboral de las personas el mismo que incluye las habilidades, conocimientos, y las obligaciones que tiene un colaborador, analizando aspectos como son el nivel académico, la experiencia laboral, los deberes y las responsabilidades que tienen con los puestos de trabajo. Este es un proceso que se debe analizar constantemente para actualizar los procesos y deberes de cada uno de los cargos. La herramienta recibida por la empresa Bar Karaoke China perfiles por competencia adaptada de la metodología de Paredes (2018), permite identificar eficazmente los puestos de trabajo que posee, las actividades y la importancia que tienen cada uno de los cargos para la organización, la empresa define en cada uno de sus puestos de trabajo la misión, los aspectos monetarios, los materiales que se usan para desenvolver un trabajo, también, se expresan las capacitaciones, la formación escolar, los conocimientos, experiencias laborales que se requieren para ser parte de la empresa. Una empresa bien estructurada con las herramientas adecuadas de talento humano tiene la ventaja competitiva para ser pionera en el mercado con el servicio que ofrezca.

La selección de personas representa un gran reto para el Bar Karaoke China, porque significa encontrar a los candidatos idóneos que se adapten al clima laboral del negocio, que cumplan con los requisitos que la empresa requiere para el puesto, en este caso para el cargo de guardia de seguridad. Por esta razón, se diseñó una herramienta para seleccionar personas que se adapte adecuadamente a la empresa estudiada, esta herramienta incluye los pasos necesarios para cumplir con las condiciones que requiera un cargo dentro de la organización. Se utilizó la herramienta de Mondy (2010), que define los 7 pasos para seleccionar a un colaborador, se lo adaptó al cargo de guardia de seguridad y como resultados son obtuvieron una herramienta para escoger a los mejores

talentos, este proceso evitará la fuga de capital humano hacia otras empresas y ayudará a incrementar las ganancias y a captar nuevos clientes al negocio.

## **RECOMENDACIONES**

Siendo el establecimiento Bar Karaoke China un negocio con una experiencia de al menos 20 años en el mercado brindando el servicio de diversión nocturna, se recomienda lo siguiente:

- Socializar el manual de perfiles por competencia con todos sus colaboradores, para el desarrollo correcto de las actividades del negocio.
- Al momento de seleccionar nuevo personal de seguridad, hacer uso de la herramienta que se ha desarrollado, para de esta manera evitar la alta rotación que se tiene.
- Contratar a un experto para que adapte la herramienta de selección de personal para todos los cargos.



## REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. ISSN: 978-950-641-901-1
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mexico: McGRAW-HILL. ISSN: 978-970-10-7340-7
- Dessler, Gary (2009). Administración de los Recursos Humanos. Pearson Educación. Décimo Primera Edición. ISSN: 978-607-442-285-6
- Díaz, J. E. F. (2016). Estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la Dirección de teleinformática de la gobernación del estado Mérida. Sapienza Organizacional, 3(5), 79–102. ISSN: 2443-4256.
- Ernst y Young. (junio de 2008). Obtenido de <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>
- Flores Villalpando, R. (2014). Administración de recursos humanos. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/uazuay/41180?page=1>
- Mancilla, G. A., Arreguín, J. J. N., y Morales, O. D. B. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: Empresas familiares del Estado de Coahuila. Mercados y Negocios, 40, 63–83. ISSN: 1665-7039.
- Martínez, O. L., y Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. Cooperativismo y Desarrollo, 7(2), 225–242. ISSN: 2310-340X
- Mondy, W. (2010). Administración de Recursos Humanos (11a ed.). Pearson Education. ISSN 978-013-60-7728-2
- Naranjo, R. A. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). Pensamiento & Gestión, 32, 83–114. ISSN: 1657-6276.
- La Vanguardia. (2015 de agosto de 2015). Obtenido de <http://www.lavanguardia.com/economia/management/20150818/54434895963/qu-e-es-la-gestion-por-competencias.html>
- Paredes, A. (2018). Alfredo Paredes y Asociados Cía. Ltda.
- Ramírez, M. y Tejada Betancourt, L. (II.). (2019). Análisis, diseño y evaluación de puestos. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/lc/uazuay/titulos/175887>
- Vallejo, J. (1996, diciembre). El proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos. From <http://eprints.uanl.mx/7722/1/1020119029.PDF>