



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección
basado en competencias para el personal de la empresa Cuport
Seguridad Integral.**

AUTORA:

LORENA PAMELA FIALLOS VACA

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Dr. Alex Tapia Ubillús

Guayaquil, Ecuador

25 de febrero del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Fiallos Vaca, Lorena Pamela, como requerimiento para la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional.

TUTOR

f. _____
Dr. Alex Tapia Ubillús

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Mgs. Galarza Colamarco Alexandra Patricia

Guayaquil, 25 de febrero del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Fiallos Vaca, Lorena Pamela

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral, previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 25 de febrero del 2019

LA AUTORA:

f. _____
Fiallos Vaca, Lorena Pamela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Fiallos Vaca, Lorena Pamela

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 25 de febrero del 2019

LA AUTORA:

f. _____
Fiallos Vaca, Lorena Pamela



Guayaquil 25 de Febrero del 2019

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Trabajo Titulación LORENA PAMELA 07 FEBRERO 2019-1.doc (D47799559)
Submitted: 2/10/2019 11:07:00 PM
Submitted By: indeemsa@yahoo.es
Significance: 2 %

Sources included in the report:

LIBRO RRHH.docx (D40575452)
cmonzo88_B2.612_20172_Hito 3. Desarrollo del Proyecto_8939262.txt (D39825173)
<https://core.ac.uk/download/pdf/84700375.pdf>
https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_privada
<https://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>
<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/il-453231>
<http://axioma.pucesi.edu.ec/index.php/axioma/article/view/482>

Instances where selected sources appear:
10

Tema: Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral.

Estudiante:

- Lorena Pamela Fiallos Vaca

Docente Tutor: Dr. Alex Tapia Ubillús

FIRMA

DEDICATORIA

A mis padres Alexa y Fernando quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Vanessa y David por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman Cuport Seguridad Integral, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar el trabajo de titulación dentro de su empresa.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, quienes con sus enseñanzas y valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

LCDO. LUIS BONILLA

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

LCDA. PRISCILA SÁNCHEZ

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. ELBA BERMÚDEZ R.

OPONENTE

ÍNDICE

Contenido	
RESUMEN	XIII
INTRODUCCIÓN	2
Justificación:.....	3
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1. Unidad 1: La dinámica empresarial	5
1.1 Las empresas de seguridad privada en Ecuador.....	6
1.2 Servicios que ofrecen las empresas seguridad	9
1.3 El agente de seguridad	11
1.4 Contexto político, económico-social de la seguridad en Ecuador... 13	
1.4.1 Marco político de la seguridad privada en Ecuador.	13
1.4.2 El entorno económico-social	15
1.5 El rol de las organizaciones de seguridad privada en la sociedad ecuatoriana.....	16
2. Unidad 2: La naturaleza de las competencias	16
2.1 Necesidad de trabajar por competencias.....	18
2.2 La importancia de las competencias en el mundo laboral.	19
2.3 Gestión de talento humano por competencias	20
2.4 Ventajas del trabajo por competencias	21
3. Unidad 3: Proceso de selección en empresas de seguridad	23
3.1 Características de un proceso de selección de competencias	24

3.2	Importancia del proceso de selección para las organizaciones.....	25
3.3	El proceso de selección del personal en la empresa Cuport Seguridad Integral.	27
4.	Unidad 4: Proceso de inducción en empresas de seguridad	28
4.1	Características de un proceso de inducción.....	28
4.2	Importancia del proceso de inducción para las organizaciones	29
4.3	Etapas del proceso de inducción.....	30
	CAPÍTULO II.....	33
	ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.....	33
	CAPÍTULO III.....	36
	MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1	OBJETIVOS.....	36
3.1.1	Objetivo General:.....	36
3.1.2	Objetivos Específicos:.....	36
3.2	Metodología.....	37
3.2.1	Tipo de investigación	37
3.2.2	Tipo de diseño	38
3.2.3	Hipótesis	38
3.2.4	Sujetos de la investigación	39
3.2.5	Instrumentos	39
3.2.6	Procedimientos	40
	CAPÍTULO IV.....	41
	ANÁLISIS DE DATOS	41

CAPÍTULO V.....	44
Diseño del proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral.....	44
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS.....	127

Índice de tablas

Tabla 1: Participantes en el proceso de revisión.....	110
Tabla 2: Evaluación de los candidatos por competencias.	112

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama de la empresa CUPORT	35
Ilustración 2: Requerimientos para el próximo proceso de reclutamiento..	108

RESUMEN

La selección de colaboradores por competencias es un novedoso proceso que permite establecer actividades de trabajo más eficientes, existiendo a nivel mundial diversos modelos de instrumentación teniendo en cuenta el enfoque requerido. Es importante destacar que hoy se necesitan muchos más que aptitudes e intereses como rasgos medibles en la personalidad. Con el objetivo de diseñar un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral que le permita incorporar personal idóneo para el departamento de Operaciones, basados en el enfoque metodológico la investigación tiene un alcance descriptivo y se circunscribe dentro del paradigma cuantitativo por lo que permite realizar la recolección de datos para comprobar y fundamentar las preguntas de investigación teniendo como base la medición numérica, así como el análisis estadístico. Se concluye con el diseño de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral, así como, se logró la actualizar los perfiles de cargos requeridos para guardia de seguridad que solicita la mencionada empresa.

Palabras claves: Selección por competencias, Recursos humanos, Empresa seguridad

ABSTRACT

The selection of collaborators by competencies is a novel process that allows to establish more efficient work activities, existing at a global level various instrumentation models taking into account the required approach. It is important to emphasize that today many more than aptitudes and interests are needed as measurable personality traits. With the aim of designing a recruitment and selection process based on competencies for the company Cuport Seguridad Integral that allows it to incorporate suitable personnel for the Operations Department, based on the methodological approach, the research has a descriptive scope and is circumscribed within the quantitative paradigm. so it allows to collect data to check and substantiate research questions based on the numerical measurement, as well as statistical analysis. It concludes with the design of a recruitment and selection process based on competencies for the company Cuport Seguridad Integral, as well as, it was possible to update the profiles of positions required for security guard that the aforementioned company requests.

Keywords: Selection by competences, Human resources, Security company

INTRODUCCIÓN

Cuport Seguridad Integral es una empresa legalmente constituida con el propósito de consolidarse dentro del ámbito de seguridad en las entidades públicas y privadas; ofreciendo servicios en Seguridad Física y Custodias Armadas, los cuales se basan en Estándares de Seguridad y Calidad, por tal razón se han acreditado en Certificaciones como BASC y Gestión a la Calidad ISO 9001-2008.

Su misión es proveer a sus clientes un servicio de seguridad de alta calidad a través de un recurso humano profesional, rigurosamente seleccionado, altamente capacitado y probado en valores éticos y morales, provisto de los medios tecnológicos, logísticos y materiales necesarios para un eficiente desempeño de su misión encomendada.

Sobre el área de recursos humanos recae la responsabilidad de la selección de personal en las empresas, el objetivo es elegir al candidato idóneo para el puesto de trabajo específico y se tiene en cuenta su potencial, así como, su capacidad de adaptación para realizar el oficio propuesto.

En las empresas, la selección del capital humano es un proceso de previsión, en el mismo se tendrá en que aspirantes se presentan y quienes quedarán contratado; es una elección comparativa para llegar a la mejor elección. Por lo que se necesita acudir a estrategias, técnicas y fundamentalmente basarnos en lo que exige el cargo vacante, lo que se conoce como, las exigencias del cargo o la descripción del puesto.

Las exigencias del cargo que será ocupado, constituyen la base del cuidado al hacer la selección de las personas que se postulan; en la mayoría de los casos se realiza una selección por competencias, conocimientos, habilidades y actitudes, ayudando de esta forma a disminuir el riesgo de tomar o descartar al mejor candidato.

Es importante conocer la experiencia de los postulantes para el puesto de trabajo e inclusive aquellos que quedaron fuera de la selección pueden llegar a ser un empleado potencial para la empresa, partiendo que posee una actitud o predisposición para la plaza, llegando a demostrar interés por ganar experiencia con el transcurso del tiempo.

Justificación:

Al observar la seguridad como una necesidad básica para la preservación de los bienes materiales, centros laborales, la vida y posesiones de las personas, se trata de conseguir objetivos concretos en la prevención de los hechos o fenómenos delictivos, de allí la importancia capital que plantea el sistema empresarial de seguridad.

Las empresas de seguridad como centros dinámicos e integrales están caracterizadas por la búsqueda del mejor personal para cumplir con el sistema donde brindan su servicio. Los colaboradores de estas empresas se encuentran en constante interacción con el sistema social, y desde esa perspectiva los guardias de seguridad asumen un rol importante en la compañía, en el aspecto individual y a nivel de empresa puesto que son la imagen de la misma y su nivel de preparación ayudará al enfrentamiento de los diversos riesgos laborales.

Al contar con recursos humanos de alta calidad, quienes serán rigurosamente seleccionados, capacitados y con un alto sentido ético y moral, se puede proporcionar a los clientes un excelente servicio de seguridad, estos colaboradores estarán provistos de los medios tecnológicos necesarios para cumplir con eficiencia su trabajo.

El proyecto se justifica además al facilitar una gestión que incrementará una mejor competitividad y productividad laboral, lo que se traduce en el logro de mayor calidad y eficacia empresarial, así como la consecución de sus objetivos en el marco de la seguridad integral.

Al concluir la investigación, la dirección de recursos humanos de esta empresa contará con un procedimiento eficiente y eficaz de selección de personal que asegurará la existencia de un colaborador competente lo que a su vez mejorará la calidad del servicio que ofrece la empresa.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Unidad 1: La dinámica empresarial

Se parte del concepto empresa, observándolo como un sistema pues en este se establece el objeto científico de la dinámica empresarial, se considera «empresa» una organización con un sistema sociotécnico abierto, compuesto por elementos integrados y relacionados entre ellos y con su entorno, donde se encuentran procesos de transformación u operaciones de planificación (E. Campos, Longo Somoza, & Salmador, 2016).

Para Bueno (2011), la empresa es un sistema complejo y a partir de lo planteado por este autor se derivan tres aspectos que explican la complejidad: es un sistema técnico compuesto por procesos, tecnologías y métodos; se considera un sistema compuesto por personas que actúan con objetivos distintos, relacionados orgánicamente y la empresa además es un sistema abierto en constante relación con su entorno, es considerada un organismo evolutivo y adaptativo (Bueno, 2011).

El papel de las empresas en la actualidad está más relacionado al progreso incesante de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento, no funciona como un ente aislado, esta forma parte de un ambiente dinámico, formado por elementos interrelacionados entre sí y con la propia empresa, siendo su actividad condicionada por la influencia del mismo, aunque en muchos casos la empresa tiene escasa o nula influencia sobre el entorno (Ceron, Garcia, & Silis, 2016).

Las empresas muestran como propósito mejorar la eficiencia y la productividad, optimizando el uso de los recursos disponibles, para sobrevivir en un mercado competitivo para lograr ese objetivo, es necesario conseguir un excelente clima laboral, motivar y capacitar a sus colaboradores, innovar en los procesos productivos, entre otros, lo cual

implica invertir en la misma con el fin de garantizar su permanencia en el futuro (Socorro, Nava, & Seijo, 2014).

En Ecuador existen un importante número de pequeñas y medianas empresas, las que, de acuerdo a cantidad de trabajadores, el volumen de ventas, capital social y su nivel de producción o activos, presentan características que distinguen este tipo de empresas, dentro de ellas se destacan las dedicadas a:

- La agricultura, silvicultura y pesca
- Las industrias manufactureras
- Las actividades de comercio al por mayor y al por menor
- La industria de la Construcción
- El transporte, almacenamiento y comunicaciones
- Los bienes inmuebles y prestación de servicios a las empresas
- Los servicios comunales, sociales y personales.
- Las empresas de seguridad

1.1 Las empresas de seguridad privada en Ecuador

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, sobre las empresas de seguridad privada, lo trata como un tema de aproximación soberana de cada Estado; plantea que el modo de actuación de las empresas de seguridad no debe tener un negativo impacto en el Estado de Derecho y la satisfacción plena de los derechos humanos de cada ciudadano (Bacouillard, Guerrero, & Bustamante, 2014).

En cualquier país la seguridad pública representa la garantía para que sus habitantes vivan en paz, tranquilidad y armonía, donde cada ciudadano respete los derechos individuales del otro; por tanto la seguridad tiene que ser un servicio de gran alcance, independientemente el nivel socioeconómico que se tenga, la actividad o el trabajo que se realice, la edad que se posee, la zona geográfica que se habite, lo importante es

proteger la integridad física y los bienes de todos los ciudadanos (Jiménez, 2016)

Es conocido que la problemática de la seguridad privada en la actualidad se ha convertido en un tema global, a partir de la década de 1990 a nivel internacional cambió la naturaleza del mercado, produciéndose un incremento de la seguridad privada, tanto de personal militar como de miembros de seguridad (Page & Glanc, 2009).

Al definir conceptualmente la seguridad privada, se dirige a la actividad o servicio que, acorde a disposiciones administrativas y jurídicas vigentes, se realizan para salvaguardar a terceros; allí los prestadores autorizados y las instituciones registradas por la dependencia administrativa competente, tienen por objeto proteger la integridad física de personas y su patrimonio (Torrente, 2016).

Las empresas de seguridad ayudan en la prevención de la comisión de delitos, auxilian en caso de desastres y siniestros, colaborando en la aportación de elementos para la investigación, aclaración y seguimiento de delitos, auxiliando de forma complementaria a la seguridad pública, para lo cual necesitan autorización, permiso o licencia de registro consignado por las autoridades competentes.

En varios estados latinoamericanos y caribeños se aborda el tema de la seguridad privada desde distintos puntos de vista en algunos casos se promueve el crecimiento de este sector y en otros se acepta la atención de la seguridad privada como algo necesario partiendo de las circunstancias de inseguridad y violencia (Bacouillard et al., 2014).

Por la propia necesidad de protección, se han incrementado significativamente el número de empresas de seguridad, las cuales en no pocas ocasiones se ven afectadas porque el personal que allí labora no cumple los principales requisitos o no poseen las competencias deseables para un desempeño eficiente en el puesto de trabajo.

En este tipo de empresa, es frecuente que se presenten conflictos entre la responsabilidad de la gerencia de cumplir con el cliente versus la obligación legal de cumplir con los derechos de los colaboradores, sobre estos se debe buscar que las personas participen de los procesos de toma de decisiones, tal como sugiere Robbins (1998), plantea las siguientes condiciones en el marco de una participación exitosa por parte de los trabajadores: deberá ocurrir en el momento oportuno, esta tiene que ser relevante a los intereses de los empleados y es necesario el apoyo de la cultura organizacional (Robbins, 1998).

Según Gallegos (2012), en Ecuador con el inicio de la era petrolera, se fomentó la seguridad privada como una nueva actividad económica, aspecto que brindó respuesta a la necesidad de protección de las entidades, medios y recursos esta importante industria (Gallegos, 2012).

Asimismo, desde hace mucho tiempo ha existido coordinación entre la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados en materia de seguridad, como lo expresa el artículo 54, literal n) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y para con los propósitos de la Agenda de Seguridad Ciudadana y Gobernabilidad del Ministerio del Interior, relacionado con el hecho de trabajar de manera coordinada entre instituciones e instancias del Estado.

En el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador, se enuncia lo siguiente: dentro de los deberes primordiales del Estado, Numeral 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral, vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción, lo que tiene como significado el reconocimiento el “derecho a la seguridad” en el Ecuador (Moreno & Fernández, 2017).

En armonía con el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir, se recoge una respuesta desde la visión política, para el “Plan Nacional de Seguridad Integral” desde el nuevo enfoque de la seguridad, sustentado en los

lineamientos y políticas, a fin de lograr la protección integral y la necesidad de disminuir la inseguridad pública (Espinel, 2016).

En lineamiento con esta política, las empresas de seguridad y los empresarios que las dirigen deberán comprender que el capital humano es el factor más importante, ya que constituye su fuerza de trabajo así como la imagen de la organización.

En 1990, la Superintendencia de Compañías tenía registradas 54 empresas de seguridad, en 1995 el número se amplió a 163 compañías; ya para en el año 2000 se llegó a 328 y luego de ese período, el número fue creciendo en 117%, llegando a 849 empresas en 2006, de ellas el 51,70% estaba en la provincia de Pichincha y un 28,26% en el Guayas, de hecho son las dos ciudades de mayor número de habitantes del Ecuador (Fernando, 2012).

1.2 Servicios que ofrecen las empresas seguridad

Las empresas de seguridad privada son compañías civiles con fines de lucro, especializadas en la provisión de bienes y servicios con la intención de proteger tanto a personas como a bienes industriales dentro de un determinado marco legal nacional, estas ofrecen insumos relacionados particularmente con la seguridad interna, servicios de vigilancia, guardaespaldas, transporte de valores, guardias para eventos, sistemas de alarmas, vigilancia para personeros e instituciones públicas, circuitos cerrados de televisión, entre otros (Grez, 2010).

Como se ha mencionado con anterioridad, la seguridad asume un significado amplio, pues constituye la esencia y el deber ser de cada Estado, no obstante, deberá ser observada o dividida en dos grandes áreas: la primera se basa en la defensa frente a las amenazas externas al Estado (muchas veces representada por conflictos entre países), lo que redundará en materia de temas de seguridad nacional; un segundo punto lo constituye la seguridad interna, responsabilidad que recae en el gobierno, formando parte

de la seguridad pública y los bienes, aspecto que recoge lo respectivo a las empresas de seguridad.

Manteniendo la intención de proteger a personas, propiedades (ya sean personales o de una institución), se ofrecen y garantizan un grupo de servicios respecto a la seguridad.

Al ser beneficiario de este tipo de empresas podemos encontrar los siguientes servicios:

- **Correcto servicio de vigilancia:** Se refiere al primer ejemplo de servicio cuando se recapacita sobre las empresas de seguridad, siendo este trabajo bien conocido de forma general por la población; consiste en mantener la vigilancia con el objetivo principal de proteger a las personas, los bienes, centros y lugares, así como, eventos o espectáculo públicos.
- **Servicio de alarmas:** Las empresas de seguridad también ofrecen el sistema de recepción de alarmas de los clientes que atienden, al detectar una amenaza en las entidades o en las viviendas, se activa una alarma que es recibida y se desarrolla el protocolo de seguridad según el caso observado.
- **Servicio de instalación de sistemas de seguridad:** La instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad es uno de los servicios que brindan las empresas de seguridad, cuando se emplean sistemas de vigilancia monitoreadas en casas o centros laborales, que requieren de la instalación y el mantenimiento de sistemas de seguridad por parte de un equipo profesional.
- **Servicio de acompañamiento:** Es uno de los servicios que se encuentran en las empresas de seguridad, es empleado principalmente para la protección de la vida y/o brindar seguridad a personas que consideren requerir de este servicio, en ocasiones llamado “servicio de escolta”.

- Servicio de transporte de armas y explosivos: Es un servicio poco conocido por la población, en ocasiones suelen ser muy necesario, se ofrece el transporte de armamento, sustancias, objetos o elementos que son explosivos y que requieren también de un tratamiento adecuado, vigilancia profesional.
- Otros servicios: El transporte blindado también se emplea como servicio de las empresas de seguridad, de allí se utiliza para el traslado de dinero, joyas o cualquier mercancía que presuma un valor extremadamente alto y que requiera de protección.

La seguridad privada en la actualidad constituye una fuente de empleo para la población masculina y cada vez más para las mujeres, e incluso, en algunos casos el personal de las empresas de seguridad privada supera los efectivos de la fuerza pública, el crecimiento ha sido casi exponencial y su fiscalización se ha hecho difícil, donde las principales dificultades radican en la actualización de los permisos que pueden encontrarse en trámite, suspendidos o vencidos (Caonero, Godnick, Fernández, Bustamante, & Natenzon, 2013).

1.3 El agente de seguridad

Los custodios o prestadores de servicios de seguridad privada forman el cuerpo de auxiliares en función del cuidado para el que se contratan las empresas de seguridad, los integrantes a través de su labor cooperan no solo en el mantenimiento del orden sino que además, sirven de apoyo en situaciones de urgencia cuando son requeridos (Zambrano & Gallo, 2005).

Constituyen el cuerpo de guardias de seguridad privada, aquellas personas físicas que prestan su servicio a otra, formado parte de la empresa prestadora de servicios de seguridad privada para terceros (Guerra, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, el cuerpo de guardias de seguridad se establece como trabajadores de la empresa, por lo tanto, deben cumplir con

las obligaciones inherentes a una relación individual de trabajo, asimismo, pueden disfrutar de todos los derechos en materia laboral y seguridad social que se brindan a los trabajadores, las empresas que prestan de servicios de seguridad privada responden y dirigen al cuerpo de guardias de seguridad (García-Muñoz, 2015).

El agente de seguridad es una profesión de alta exigencia que debe cumplir con horarios rotativos exigentes dado que esta sometidos a riesgos que no son el común dominador de las demás profesiones está expuesto a estrés, fatiga extrema y ser herido; desempeña tareas de vigilancia continua por zonas privadas, lugares comunes, pasillos y rincones de la compañía y la protección de los objetos que están en las instalaciones evitando actos delictivos, y da respuesta a señales de alarma.

En el caso de la seguridad privada, la calidad de vida relacionada con la salud se muestra influenciada por diferentes contextos, en los que se tiene en cuenta el tipo de actividad laboral que desarrolla el colaborador, las funciones, responsabilidades que posee, el tiempo de permanencia en el trabajo, las características de los turnos irregulares y prolongados la velocidad de la rotación de un turno a otro, el tiempo en un turno nocturno, entre otros (Cogollo, Cantillo, García, García, & Severiche, 2016).

En las labores de la seguridad privada, se encuentran individuos reclutados de diversas categorías sociales, los que tiene por meta, la prevención de delitos, el mantenimiento del orden, el control de la circulación de las personas, entre otros, tareas que los hace realizar un gran esfuerzo físico y psicológico (Lorenc, Khalil, & Guevara, 2012).

Las personas que trabajan en turnos puede ver afectada su calidad de vida, debido a las horas extensas e irregulares del trabajo, lo que se ha asociado con disturbios cardiovasculares, gastrointestinales, conjuntivitis, dolores crónicos en la espalda crónico y depresión, lo que aumenta de los efectos del estrés e incrementa el riesgo de padecimiento de enfermedades físicas; los intentos del colaborador para evitar estos problemas hacen que se

reduzca el tiempo de sueño y su capacidad de atención, lo que redundará en la disminución de su productividad laboral (Juárez & Cárdenas, 2006)

Otros autores concuerdan que son diversos los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgos físicos y psicosociales dentro de ellos se encuentran la aparición de patologías profesionales como: urgencias cardiovasculares, hipertensión, infarto del miocardio, estados de ansiedad y depresivos, enfermedad acidopéptica y colon irritable (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

Los turnos de trabajo interfieren con el estilo de vida y con las capacidades para mantener un alto nivel de desempeño, las largas horas de trabajo acompañadas de una falta de incentivos, provocan cansancio, fatiga y desmotivación en los colaboradores, por lo que urge la necesidad de realizar acciones a nivel empresarial que eleve la capacidad productiva de los colaboradores y les motive a realizar mejor su trabajo (Fonseca, 2016).

1.4 Contexto político, económico-social de la seguridad en Ecuador.

1.4.1 Marco político de la seguridad privada en Ecuador.

El Estado ecuatoriano, a través su Constitución Política, tiene la intención de prever y disminuir los índices de inseguridad derivados de los problemas socioeconómicos de la nación, por lo que se autoriza la creación de compañías de vigilancia y empresas de seguridad privada como fuerzas disuasivas, donde se aprovecha capacidad de la preparación y condición de sus integrantes, constituyendo en un momento determinado un elemento de apoyo y de ayuda a la Policía Nacional (Alvear, 2017).

El entorno político va a definir en gran medida el marco de las actividades comerciales de las empresa, estas serán dependientes de como fluyan las políticas y medidas que se manifiesten en el país, si bien es cierto se han evidenciado en el Ecuador algunas modificaciones, leyes y reglamentos relacionados con la actividad de la prestación del servicio de seguridad, es

de esperar que se cumpla por parte de las empresas la Ley de vigilancia y seguridad privada, encargada de la regulación de empresas de seguridad (López, 2016).

El reglamento de la Ley de Seguridad Privada, en su Artículo 1, identifica a las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, como sociedades que tienen el objeto social de proporcionar un servicios de seguridad y vigilancia en las diversas modalidades de vigilancia, ya sea fija, móvil e investigación privada; para lo cual deberán estar legalmente constituidas y reconocidas en conformidad con lo dispuesto por la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, no pudiendo ejercer otra acción ajena a los servicios detallados en el artículo.

El gobierno y la política que lleva a cabo ha decretado nuevas disposiciones, como son: cambio de las actividades de tercerización de la seguridad privada, asignando actividades complementarias de seguridad privada, con esta razón para realizar alguna gestión administrativa u operativa estas empresas tienen la obligación de gestionar la autorización con el Ministerio del Interior, como ente regulador de las empresas que prestan servicios de seguridad.

En cuanto al nivel político, se plantea es que el Estado responsable de buscar una estrategia en el diseño de políticas públicas de amplio espectro, las que deben ser idóneas al enfrentar cada una de las amenazas presentes, con una dedicación indelegable sobre los constituyentes de inseguridad que provocan causalidades para otras formas de inseguridad, como pueden ser: la inequidad, pobreza, falta de educación, la precariedad de normas judiciales y otras amenazas de carácter social, que de no ser solucionadas serán motivos de expresiones de violencia (Cheyre, 2015).

Las políticas de seguridad ciudadana demandan, un abordaje multidimensional desde diferentes disciplinas, se deben aplicar políticas preventivas de carácter social, políticas institucionales de prevención y un efectivo control de la violencia y el delito (Alvarez, 2008).

1.4.2 El entorno económico-social

Para las empresas de seguridad privada el tema del desempleo es un factor determinante en el país, con un incremento o disminución del mismo podrá verse relacionado de forma peligrosa con el aumento o disminución la delincuencia, lo cual puede significar una oportunidad en la captación de nuevos clientes, pero también representa que deben realizar cambios o mejorar la tecnología, así como realizar capacitación a los colaboradores, para contrarrestar las indisciplinas sociales y particularmente la delincuencia (Alvear, 2017).

En el Ecuador y en gran parte de los países latinoamericanos, se ha experimentado durante la segunda mitad del siglo XX varios fenómenos que determinaron el crecimiento de la población urbana y las densidades habitacionales de las ciudades, aspecto que incrementan los problemas de inseguridad en las urbes (Hermida, Hermida, Cabrera, & Calle, 2015).

Además, se destacan algunos problemas sociales principalmente como es el expendio de drogas, desarrollo de pandillas juveniles, la disfuncionalidad familiar, entre otros, lo que provoca cambios en la conducta de los individuos, muchos de ellos llegan a delinquir o cometen actos violentos contra entidades públicas o privadas, ante estos escenarios de desobediencia las empresas de seguridad deben redoblar su actuación y apoyar las acciones devenidas del Estado para garantizar la tranquilidad de la ciudadanía (Alvarracin, 2018).

Estos problemas sociales incrementan el riesgo de los trabajadores de seguridad, por lo tanto, se puede referir que todos los problemas socioeconómicos que se presentan en el país pueden ser causales de riesgo a este tipo de colaborador, la violencia física contra los vigilantes es hoy día uno de los factores de riesgo más preocupante para el sector debido a la crisis económica que incide en un aumento de atracos y robos (Freire, 2014).

1.5 El rol de las organizaciones de seguridad privada en la sociedad ecuatoriana.

Como se ha venido discutiendo la seguridad forma parte de la agenda de todos los debates en América Latina, los estudios demuestran la opinión general sobre la falta de seguridad, siendo una de las mayores preocupaciones en los habitantes de la región, marcada por el desempleo y la baja educación, donde se suman el aumento de los índices de crímenes violentos (Alvarez, 2008).

Los guardias de seguridad desempeñan una función ambigua, por una parte, en ocasiones son culturalmente humillados por su posición humilde, a veces criminalizados por su pasado cuasi delictivo, hay quienes los valoran como actores fracasados que no encuentran un mejor trabajo, por falta de visión, etc. y a la vez, se tiene el discurso de la seguridad hablando de la importancia de la protección (Howie, 2018).

2. Unidad 2: La naturaleza de las competencias

Spencer y Spencer (1993), al hablar de competencias refieren que están compuestas por diversas características, donde se incluyen: los rasgos psicofísicos, motivación, las formas de comportamiento, los conocimientos y destrezas manuales, así como las destrezas mentales o cognitivas (Spencer & Spencer, 1993)

Para el autor Sagi-Vela (p.86), la competencia laboral enmarca el conjunto de conocimientos, las habilidades y las actitudes (como saber estar y querer hacer) que al ser aplicadas en el desempeño de una expresa responsabilidad o la propia aportación profesional, van a asegurar su buen provecho y el logro de los objetivos (Sagi-Vela, 2004).

La importancia de la gestión por competencias en el área de talento humano radica en que el colaborador es el factor fundamental en el diseño de la estrategia de la entidad, en este ámbito, las competencias es la mejor

alternativa para el desarrollo de las estructuras del empleo, al surgir problemas que requieren su resolución de manera eficiente dentro de las estrategias organizativas (Guerrero & Jiménez, 2011).

Este concepto de competencias se encuentra fuertemente implantado dentro de la gestión de los recursos humanos en las compañías, significa que, al evaluar, desarrollar, formar y medir la contribución al éxito de un individuo en un lugar de trabajo, se tendrá en cuenta los factores diferenciadores de éxito, con ello se busca que los colaboradores sean mejores en un puesto y va a comprobar quién está en mejores condiciones para desarrollar esa labor con más éxito (Serrano & Zapata, 2017).

Es difícil encontrar personas para cubrir las diversas áreas o puestos laborales, por ello es imprescindible contar con una metodología de selección del personal, que sea profesional y actualizada, allí cobra fuerza la selección por competencias, siendo un instrumento de ayuda para los directivos de la empresa ya que para ocupar un puesto laboral se requiere una mezcla de conocimientos y competencias (Alles, 2007).

Al hablar de la gestión por competencias como herramienta estratégica de la institución, se reconoce la conectividad del comportamiento individual y su conexión con la organización, donde la evaluación de los empleados es parte del balance para apreciar lo que realizan en beneficio de la organización, identificación de sus competencias, conocimientos, así como, la actitud positiva de los mismo en favor de la empresa, repercute en el fortalecimiento del compromiso de pertenencia y contribuyendo por tanto a reducir los conflictos laborales (Ulrich, 2000).

Una competencia laboral se podría definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. Existen modelos concuerdan en que las competencias implican “un saber”, “un poder” y “un querer” hacer, o dicho en otros términos, toda competencia incluye conocimientos, habilidades y actitudes. Sin embargo, cada uno de estos tres modelos, incluye estos aspectos combinándolos de manera

diferente. Los componentes de dichos aspectos varían en los tres modelos (L. I. López & Mora, 2018).

2.1 Necesidad de trabajar por competencias

La gestión por competencias es una técnica utilizada en el área de recursos humanos, la misma tiene sus antecedentes principales en el campo de la psicología a partir de las investigaciones del comportamiento humano, históricamente se han destacado los trabajos de autores como Mc. Clelland (1973), Boyatzis (1982), Spencer y Spencer (1993), Chiavenato (2002), entre otros, sus estudios registran las características innatas o subyacentes del individuo en combinación con aspectos como el conocimiento y la motivación para ejercer el mejor desempeño en las actividades laborales (Dávalos, Aparicio, & Gorjup, 2013).

Para la psicología, la introducción del concepto de competencias en el contexto laboral ha tenido un impacto sustancial, ya que es importante reconocer su significado y las implicaciones que posee para el trabajo en recursos humanos, el concepto responde a la concepción de la psicología cognoscitiva y del constructivismo, el concepto alega la concepción del constructivismo y de la psicología cognoscitiva (Vargas, 2016).

Toda empresa tiene una función social, donde se conjugan persona, espacio y estructura, de allí el autor Cuesta (2010), asevera que “la Gestión de Recursos Humanos asume un gran cúmulo de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas, destacándose actividades clave como: Inventarios de personal, Selección, evaluación de desempeño, planes de comunicación, planes de formación y de carreras, estudios de clima y motivación, organización del trabajo (Cuesta, 2010).

La implementación del método de selección de personal por competencias en base al método de incidentes críticos influye positivamente en la satisfacción laboral del personal, aspectos que se fundamentan teóricamente en el supuesto bifactorial de Hezberg apoyada en los factores higiénicos,

motivacionales y su influencia dentro del ambiente laboral, en ello la implementación del proceso de selección basado en competencias impactó de forma positiva en la satisfacción laboral.

La gestión del talento humano y las competencias laborales, tanto desde la perspectiva teórica como desde el ámbito de lo cotidiano, son dos procesos que podríamos considerar importantes en la actualidad, ambas tendencias se encuentran de alguna manera ligadas y no podría hablarse cuál de ellas es más demandante en las organizaciones, lo que si puede ratificarse es que tanto la una como la otra son dimensiones que actúan con dinamismo en las empresas contemporáneas (Maldonado & Canales, 2016).

La persona debe poseer ciertas competencias: ser incisivo en su comprensión de los asuntos, ser abierto en su forma de razonar a fin de encontrar opciones, desear resolver los asuntos y obtener resultados, tener confianza en dirigir a otros, ser sensible a los puntos de vista de otros, actuar en forma cooperativa con otros y estar orientado hacia el logro de objetivos (Rodríguez, 2000)

2.2 La importancia de las competencias en el mundo laboral.

En los últimos años, las organizaciones han utilizado el término competencia para describir aquellas características humanas que identifican los comportamientos de los empleados cuando realizan su labor con alto desempeño, los líderes emprendedores sobresalientes piensan y actúan en sus vidas y sus empresas de formas que son sistemáticamente diferentes a las de los líderes emprendedores menos exitosos (Cufre, 2014).

Para identificar una característica como competencia específica de la organización o del rol, es necesario preguntar si tiene relación directa con el desempeño superior o el éxito esperado y si es observable o medible (Porter, 2015).

Una de las habilidades clave en el desarrollo de un líder es su capacidad para reconocer y gerenciar sus propios proyectos. Conocer las competencias de un trabajador es muy importante porque permite identificar lo que la persona sabe hacer y cómo realiza sus funciones. Igualmente es necesario saber cuáles son las competencias requeridas para un cargo específico (Cufre, 2014).

Las competencias según el cargo y la empresa pueden cambiar, por ejemplo, en un cargo gerencial es necesario tener autocontrol, conocer sus capacidades, liderar, alinear, dar dirección y desarrollar su potencial; finalmente, para identificar una característica como competencia específica de la organización o del rol, es necesario preguntar si tiene relación directa con el desempeño superior o el éxito esperado y si es observable o medible (Vega, González-Morales, & García, 2016).

2.3 Gestión de talento humano por competencias

Las empresas visualizan a las personas como un diferenciador principal e importante, no obstante, algunas carecen del personal idóneo, de allí que el mayor desafío de las organizaciones radica en identificar colaboradores que mejoren su rendimiento con el transcurrir del tiempo, por ello, determinan su talento actual basan el proceso de reclutamiento en la selección de su talento desarrollable (Agreda, 2016).

La gestión del talento humano es considerado el eje fundamental para alcanzar el éxito de las organizaciones, las empresas con mejores colaboradores marcan la diferencia, este proceso debe realizarse en función del desarrollo del hombre, su objetivo principal es aglutinar las cualidades y potencialidades en función del desarrollo y satisfacción del individuo, que no estará divorciado de la eficacia y la eficiencia de la actividad laboral (Zayas, 2010).

La responsabilidad de perfeccionar los procedimientos de selección del personal recae en el departamento de Recursos Humanos, por su carácter

estratégico, esta debe observarse como una responsabilidad compartida, ya que el gerente es quien contrata, en resumen, la gestión del talento por competencias simboliza un proceso indispensable dentro de las estructuras empresariales, lo que supone la esencial fuente de entrada y movimientos de los colaboradores (F Corral, 2007).

La gestión y contratación del personal por competencia es una estrategia clave en el desarrollo empresarial, para mejorar la eficacia de la selección se debe generar conciencia entre los encargados de las pequeñas empresas y los contratistas, al considerarse esta la base de un sistema que describe predictores de alto desempeño, que concibe la capacidad de obtener los mejores candidatos según esos predictores incluidos en las actividades de selección (Caviativa, 2016).

Al realizar la selección de personal por competencias se aprecia un paso diferenciado del proceso de selección tradicional, ya sea por los métodos que se emplean, las entrevistas y hallazgos de comportamientos en el pasado del individuo a elegir, como plantea la autora Alles (2007), quien tienen en cuenta las competencias básicas y las específicas, fundamentando este proceso de gestión (Alles, 2007).

2.4 Ventajas del trabajo por competencias

Una de las ventajas que posee el trabajo por competencias es el énfasis que pone la dirección de la empresa, donde no se enfoca la formación del personal como un problema, sencillamente se trabaja con una actitud metodológica, derivando en el bienestar de los colaboradores quienes alcanzan los objetivos deseados y la propia empresa apoya la filosofía organizacional en el servicio al cliente cuando va al encuentro de sus competencias laborales (Cruz & Vega, 2001).

El trabajo por competencia ofrece la ventaja que viene fundamentado en la experiencia y conocimiento del colaborador sobre el trabajo a realizar, su base se halla en las actividades físicas como competencias básicas y que no

requiera niveles de preparación o conocimiento importante, además se puede incluir las competencias específicas, estas demandan más capacidad de preparación, conocimientos, experiencia y virtudes, tienen un mayor grado de especificidad según el trabajo que se requiera e involucran un nivel superior de factores por parte de los colaboradores acorde con la labor a desempeñar (Alles, 2007).

Al adquirir un modelo de gestión por competencias las instituciones identifican, seleccionan y desarrollan el fundamento teórico que requiere el área de talento humano dentro de la organización empresarial, de esta forma será eficiente el desarrollo de las funciones otorgadas al colaborador, impactando directamente en el cumplimiento y el éxito de los objetivos organizacionales (Ruiz, 2017).

La gestión por competencias es una metodología que se puede aplicar a empresas públicas o privadas, ya sean pequeñas o grandes empresas, nacionales o extranjeras, dentro de los beneficios que se destacan se encuentran: la mejora de la autoestima, la satisfacción del empleado, el incremento en la calidad del producto, servicio y las ventas (Gallego, 2008).

Otras de las ventajas de la gestión por competencias es que se ofrece su valía en la maximización de la productividad del empleado, se logra también que el mismo se sienta más valorado, por lo que aumenta su motivación para el cumplimiento de las tareas y une los intereses de la compañía con los del colaborador (Macià, 2012).

Otras ventajas de la gestión por competencias inciden en la mejora organizativa y la disciplina empresarial, dentro de ellas se pueden nombrar además la facilitación de la evaluación continua del desempeño, la integra los objetivos de la organización, proporcionan la base para el establecimiento de un sistema de remuneración más justo, eficiente y ayuda en la descripción de los puestos de trabajo hasta llegar a la promoción de los colaboradores.

3. Unidad 3: Proceso de selección en empresas de seguridad

El proceso de selección en una empresa de seguridad se lo realiza por lo general en base a recomendaciones, donde la labor del psicólogo se limita a proveer el personal en un corto tiempo y sin un análisis más profundo como son las características de personalidad, competencias.

El proceso de selección se lo realiza tradicionalmente en base al siguiente esquema: En el análisis de las necesidades se busca analizar estudios en los puestos de trabajo con el fin de proveer el talento humano con las mejores habilidades destrezas y capacidades físicas y intelectuales que brindan el mejor desarrollo en las organizaciones. En la investigación de los antecedentes y verificación de antecedentes se pretende comprobar la veracidad de la información proporcionada por el candidato. En el reclutamiento Se realiza a través de este procedimiento con el cual se conoce el interés que tiene el solicitante de obtener el empleo.

En la entrevista inicial permite la evaluación del candidato para ofrecerle el empleo, En las pruebas se evalúan, de una manera muy general, las capacidades y actitudes que tienen los candidatos. En los exámenes médicos se reconoce un conjunto de evaluaciones físicas que proporcionan los resultados sobre la salud del candidato y en la vinculación y contratación finalmente superada todas las etapas en el proceso de selección, esta parte es la culminación, en la que la organización dispone el proceso de contratación.

El proceso de selección indica el punto de ingreso de los colaboradores a la organización tarea que requiere el dominio de ciertas técnicas para lograr incorporar el personal adecuado que asuma con competencia las tareas que le hayan solicitado.

3.1 Características de un proceso de selección de competencias

Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa, para ello, el que dirige el departamento de recursos humanos poseen la importante labor de organizar a las personas lo que requiere considerar a las personas como bienes humanos y no como costos de la organización (Bianca, 2018).

Cuando se tiene claridad del trabajo en la organización, se puede llegar a hacer un buen proceso de reclutamiento desde el momento de planificación y no tener retrasos ni pérdidas de tiempo; al momento de realizar el proceso de selección se deben sugerir estrategias para incrementar el compromiso de cada colaborador, ubicándolos en el puesto correcto de acuerdo a sus características, así los mismos se comprometerán con sus empleos y no se sentirán desafiados por su directivo.

El gerente es la máxima autoridad que debe controlar la organización del proceso de reclutamiento, donde delega en el jefe de recursos humano para que se realice el proceso de selección que puede ser interno o externo, es imperativo observar el perfil de exigencias, para ello debe tener en cuenta las tareas y funciones a desempeñar, así como, la misión del puesto de trabajo, y las características del ocupante del mismo (Castaño, López, & Prieto, 2011).

En las últimas décadas dentro de la toma de decisiones organizacionales, se ha motivado la observación del carácter informacional como proceso de atención en múltiples áreas, la información y el conocimiento son recursos estratégicos que representan actualmente un desafío por la estrecha relación que guardan con los elementos asociados al contexto empresarial y la gran incertidumbre existente a su alrededor (Castellanos, Ramírez, & Rodríguez, 2016).

Al desarrollar el reclutamiento y selección basado en competencias, se debe enfatizar, en la organización de la información para la elección de los colaboradores, este asunto será realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, elevando la calidad del proceso de elección, incorporación y desarrollo del colaborador en el puesto de trabajo, factores que van a incrementar la eficacia y eficiencia de la empresa (Fernández, Vázquez, Dujarric, Díaz, & Soto, 2015).

El reclutamiento y la selección de los colaboradores se ha convertido en espacio estratégico para el vínculo del talento humano en las organizaciones, razón por la que varias empresas han decidido invertir su afán en la cualificación del procedimiento con el fin de generar estrategias e instaurar metodologías en la captación del personal idóneo, la calidad del análisis de la información recogida permitirá a los directivos contar con trabajadores que se ajusten a las necesidades organizacionales (Agreda, 2016).

3.2 Importancia del proceso de selección para las organizaciones.

Para resaltar el valor de la selección del personal, se debe entender que se trata de realizar la mejor elección y se opta entre tantos convocados, a la persona idónea quien cubrirá la plaza disponible, existen razones fundamentales, dentro de ellas buscar empleados con las características adecuadas al puesto de trabajo descartando a los candidatos no idóneos, proceso que ocurrirá antes de su ingreso, teniendo en cuenta que una eficiente selección es de alta importancia debido al costo que esta implica, así como las implicaciones legales que conlleva (Furlong, 2016).

Si bien el proceso de reclutamiento de selección puede variar según la naturaleza de la empresa, los elementos a tener en cuenta servirán de guía para organizar a los colaboradores de una manera lógica y de allí la importancia de este paso que cumple con la finalidad de seleccionar las mejores personas colocándolas en los puestos de trabajo o cargos de la empresa, es significativo que los ocupantes comprendan su posibilidad de

ascenso o promoción en cuanto a su potencial, conocimientos y habilidades (Rojas, García, Palos, & Ramos, 2015).

Hoy en día, las organizaciones solo puede tener éxito si son capaces de seleccionar correctamente el talento humano a partir de una estrategia, siendo preciso, la existencia de una gestión y una excelente táctica para el desarrollo de los colaboradores que en ella laborará, también es importante el compromiso y conocimiento de cada uno de los integrantes, de lo contrario el proceso de selección y gestión no quedó bien fundamentado y en el paso del tiempo aflorarán problemas laborales (Insuasti, Villota, Pantoja, Benavides, & González, 2015).

En el tránsito hacia una gestión de selección estratégica del recurso humano, se presentan desafíos producto de la diversidad de personas que optan por el puesto laboral e ingresan a la empresa, en este sentido el desarrollo de ambientes de trabajo saludables, los beneficios sociales, la comunicación interna y la cultura organizacional, la ética, la seguridad e higiene, entre otros, exige al departamento de personal una mejor preparación y capacidad para asumir estos retos, más allá de los tradicionales aspectos procedimentales o administrativos (Refugio & López, 2018).

Además es importante resaltar que en cada organización se deberán definir las estrategias que contribuyen directamente en el mejoramiento o fortalecimiento de la administración del departamento de talento, por ende, se deberá clarificar los procesos internos que se aplican en la actualidad, con el fin poseer un personal competente, que ofrezca un buen servicio como es la seguridad privada (Campos & Farfán, 2013)

Al comprender que la psicología organizacional respalda la fundamentación, el diseño y la gestión de los procesos que permiten tener una mayor eficacia de los trabajadores y las organizaciones, es muy importante asesorar a las empresas en este sentido para mantener un correcto equilibrio entre la vida

personal y la vida profesional, mejorando consigo el contexto organizacional desde el proceso de selección (Enciso & Perilla, 2015).

3.3 El proceso de selección del personal en la empresa Cuport Seguridad Integral.

La empresa Cuport Seguridad Integral en la actualidad no cuenta con un proceso de selección de sus colaboradores que esté documentado, no obstante, con la estructura orgánica que posee se logra cubrir desde la oficina de talento humano el desarrollo de los procesos de selección del personal, siendo la autoridad competente la Jefa de recursos humanos, quien generalmente es la responsable de esta tarea.

La estructura departamental se rige por los criterios de funcionalidad, dentro de las funciones principales está no solo la de organizar y controlar a través de labores administrativas a los colaboradores, sino también asumen, dirigen e intervienen en el proceso de selección, toman las decisiones orientadas al mejoramiento y el funcionamiento organizacional.

Referido a la gestión específica del departamento de talento humano, no están definidas claramente las actividades o la documentación en cuanto al perfil de los diferentes cargos, por lo que se pretende establecer un perfil para los guardias de seguridad, al ser estos el grupo prioritario de la institución.

Para la incorporación de nuevos colaboradores se procede al cumplimiento de las siguientes etapas: Etapa de reclutamiento: se puede dividir en reclutamiento interno y externo, en el primer caso la empresa CUPORT realiza la incorporación de los empleados que desean cambiar de cargo dentro de la empresa (reclutamiento interno); en cuanto al reclutamiento externo se conciben por medio de los anuncios en los diarios locales o a través de divulgación escrita (volantes, afiches, carteles, etc.).

Una vez transcurrido el reclutamiento, se procede con la selección, para ello, en el departamento de recursos humanos de la empresa CUPORT se realiza la revisión de la documentación que han presentado los postulantes, tanto los externos como los internos, una vez analizado de forma exhaustiva se tomará la decisión final y se convocan a los optantes que fueron seleccionados.

Durante la fase de contratación se les muestra a los ingresantes, la documentación legal, se explica el contenido del trabajo y se procede a la firma de la documentación que es el mecanismo legal y formal para la integración del postulante seleccionado a su puesto de trabajo.

Finalmente se deberá tener un tiempo para la inducción como etapa final del proceso, se destaca que en ocasiones no se les hace una correcta inducción, no obstante, en este paso, se lleva al nuevo colaborador a su puesto de trabajo, se les muestra las áreas de la empresa y en esta improvisada visita es donde se les describe las actividades a realizar.

4. Unidad 4: Proceso de inducción en empresas de seguridad

4.1 Características de un proceso de inducción.

La inducción del personal reside en la orientación y la ubicación que se les realiza a los colaboradores de reciente ingreso, cuando se ejecuta un proceso apropiado se disminuye la tensión con que se inicia el integrante al trabajo, es una nueva personalidad quien se incorporará a la empresa, por lo que tendrá necesidades básicas de seguridad, estima, pertenencia y reconocimiento, estas se satisfacen con un programa de inducción bien diseñado e implementado (Molina, Cedeño, & Kasfnioli, 2018).

Debe ser un proceso orientativo, en el mismo el trabajador comprenderá como deberá efectuar su trabajo, como asumirá el papel que le corresponde dentro del grupo de empleados y se realiza para crear una actitud favorable hacia la organización. La inducción a los empleados brinda a las nuevas

contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía. La inducción es un elemento del proceso de socialización del trabajador nuevo que tiene que realizar el empleador. La socialización es el proceso continuo de inculcar en todos los empleados las actitudes, los estándares, los valores y los patrones de conducta que la organización y sus departamentos esperan de ellos.

Con el objetivo de enfrentar los cambios que vive el mundo laboral en la actualidad desde el punto de vista de adaptación tecnológica, reestructuración productiva y globalización económica, surge el tema de la certificación de competencias (Nolasco & Ramírez, 2014).

Por ende, la capacitación en las organizaciones, produce grandes beneficios para los colaboradores de dicha organización y para la productividad de los mismos, a la vez que en las áreas y departamentos de las organizaciones, los equipos de trabajo y la sociedad también se ven beneficiados. Desde otra perspectiva, la capacitación no solo afecta el conocimiento declarativo el conocimiento sobre lo que es algo, el cual se traduce en el saber decir, o dicho de otra manera, puede mejorar el conocimiento estratégico (Camila, Castañeda, Carolina, & Orjuela, 2010)

Hoy en día es necesario que las organizaciones dediquen tiempo al diseño de estructuras más flexibles al cambio y que este se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros (Martínez & Martínez, 2009). Esto genera las condiciones para promover equipos con un alto desempeño, debido a que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación.

4.2 Importancia del proceso de inducción para las organizaciones

La inducción es y será el primer paso para el logro de un compromiso perdurable, su objetivo fundamental consiste en provocar un pensamiento positivo en los nuevos colaboradores, los programas de inducción brindan

información a los nuevos miembros de la organización e integrar a las personas a la compañía y los transforman en la parte productiva de la fuerza laboral (Bermúdez, 2011)

Según Santiz (2103), importancia de la inducción radica en familiarizar al nuevo colaborador con la empresa y con sus compañeros de trabajo, sus principales directivos, su historia, su cultura, las políticas, reglamentos y manuales que existe dentro de la compañía, este es un proceso vital dentro de una organización, sin embargo muchos gerentes o directivos no la toman en cuenta (Santiz, 2013).

Los trabajadores que no aprueban el proceso de inducción, no podrán satisfacer las exigencias de su puesto laboral, además, su contratación podría representar complicaciones que puedan afectar la productividad, al nuevo empleado se le debe brindar una inducción de la empresa y de su puesto de trabajo, esto es fundamental, la inducción se debe dar antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas si así lo determina la empresa (Molina et al., 2018).

4.3 Etapas del proceso de inducción

Existen tres etapas en el proceso de inducción de personal, estas conllevan a la no ocurrencia de errores con el nuevo colaborador durante el desempeño de sus funciones, ya que implican la correcta explicación del trabajo durante el transcurso de la inducción, cumpliendo las mismas permitirá que el nuevo colaborador se relacione con la empresa (Ortiz, 2018).

En la primera etapa se le proporciona la información general acerca de la empresa; durante la segunda etapa el responsable es el supervisor inmediato del empleado, aquí se explican los requerimientos del puesto, la seguridad y se visita lugar o departamento de trabajo; se finaliza con una tercera etapa que implica la evolución y el seguimiento, la misma estarán a

cargo del departamento de talento humano junto con el jefe inmediato (Ortiz, 2018).

Las etapas de inducción se inician con la bienvenida al centro laboral, siendo este una de los aspectos principales en este proceso, el cual tendrá lugar el primer día de labor, por ello está considerado como el de mayor importancia, cuando un colaborador entra a trabajar el jefe inmediato superior deberá darle su sincera bienvenida, al ser vital la necesidad de apoyo y aceptación encaminándolo hacia una actitud cordial (Santiz, 2013).

También se debe realizar una actividad con el nuevo colaborador que ingresa el primer día de trabajo, muy importante es la explicación del contenido del manual de bienvenida de la empresa y realizar algunas actividades de retroalimentación, visita a las instalaciones, presentándole el personal de cada área y de no dejar de incluir una entrevista con el jefe superior quien le dará importantes indicaciones

Como parte fundamental de esta etapa se hará énfasis en el Reglamento interno de trabajo, se debe profundizar que el mismo es el Instrumento jurídico de ayuda para la administración de personal, este contiene disposiciones de carácter obligatorio para los trabajadores y los directivos, en el mismo se norma el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización (Alfaro, 2012)

Dentro de las etapas del proceso de inducción se deberá cumplir el siguiente programa (Santiz, 2013):

- La Bienvenida, realizada a través de una firmada por el gerente
- Comentar la historia de la empresa
- Mostrar el servicio prestado
- Hacerle conocer el Código de conducta de los trabajadores de la empresa
- Mostrar la ubicación de la empresa, las oficinas y de los puestos de sus directivos

- Enseñar las Políticas del personal y las Reglas o Normas principales
- Se le llevará a su puesto de trabajo, allí se realizan las observaciones pertinentes, se explica el horarios, salarios, tipo de trabajo a realizar, así como, las oportunidades para la promoción de puestos.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

Misión

Proveer a nuestros clientes un Servicio de Seguridad de alta calidad a través de un recurso humano profesional, rigurosamente seleccionado, altamente capacitado y probado en valores éticos y morales, provisto de los medios tecnológicos, logísticos y materiales necesarios para un eficiente desempeño de su misión encomendada.

Visión

Convertirse en la mejor y principal empresa prestadora de Servicios de Seguridad a nivel Nacional, ofreciendo a nuestros clientes servicios de calidad para su satisfacción.

Valores

Nuestros valores que forjan nuestra identidad:

- Ética e integridad
- Honestidad
- Disciplina
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Lealtad
- Responsabilidad social

Requisitos especiales

Nuestra organización cumple con el estándar internacional de calidad ISO 9001-2015 y BASC

Instalaciones

La sede matriz consta de oficinas para presidencia, contraloría, coordinación de seguridad, operaciones, administración, contable financiero, monitoreo, bodega de rastrillo, área de servidor, sala de capacitación, comedor.

Infraestructura y Tecnologías

La empresa posee una oficina ubicada en la Cdla. Albatros Mz 5 Solar 18, está equipada con bases de radios, radios portátiles, teléfonos fijos y móviles, equipos de control y monitoreo.

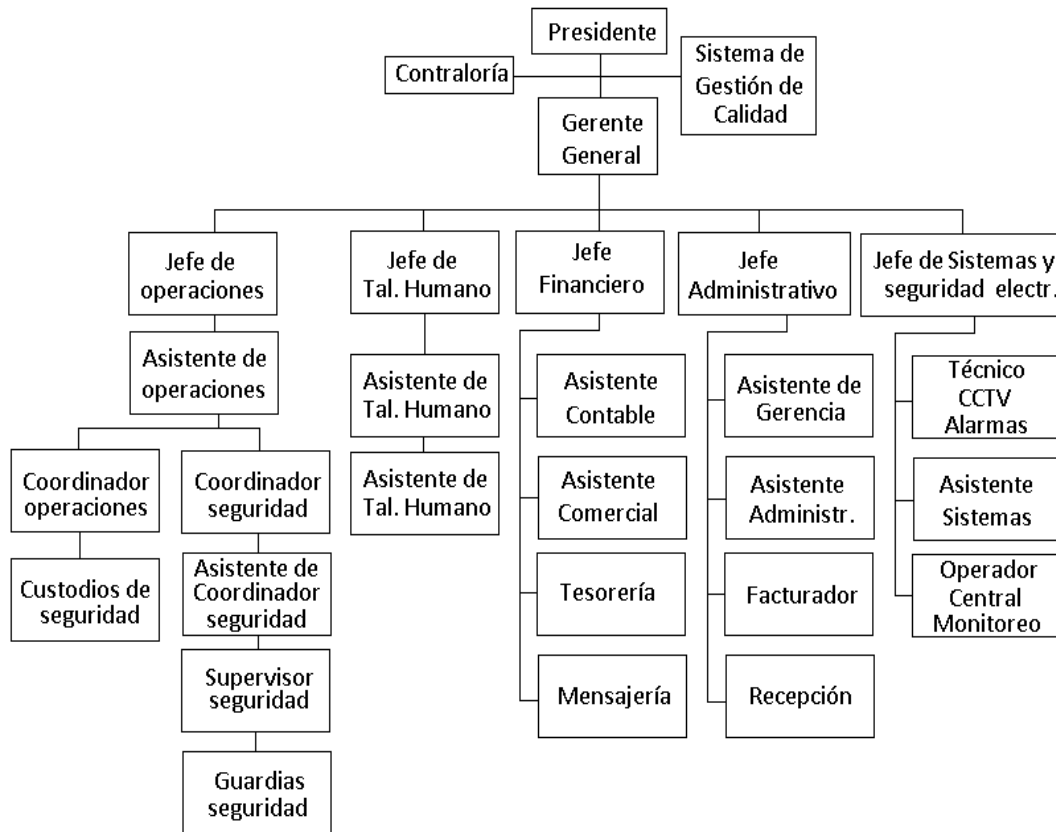
Tiene una red informática y Wireless; para el proceso contable se dispone de un software contable Maxisoft y en el área de operaciones se cuenta con bases fijas de radio y radios portátiles con sus cargadores

Requerimientos regulatorios

- **Ministerio de trabajo**
Autorización N° 034-ACML-G-10
- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**
Obligaciones patronales
- **Ministerio del interior**
Acuerdo Ministerial N° 0160
- **Comando conjunto de las Fuerzas armadas**
Autorización de tenencia de armas N° 0001727
- **Servicio de comunicación**
Expediente N°0960054 Agencia de regulación y control de las telecomunicaciones ARCOTEL
- **Servicio de Rentas Internas Cuport**
Fecha de Constitución: 30/07/2001
Fecha de inicio de actividades: 12/10/2001
Registro Único del Contribuyente N° 0992217472001
- **Superintendencia de Compañías**
Expediente N° 105836

- **Departamento de control y supervisión de las organizaciones de seguridad privada COSP**
Certificado N° 0076
- **Permiso de Uniformes (Ministerio del Interior)**
Registro N° 0001679
- **Permiso de funcionamiento (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil)**
Registro N° 884656

Ilustración 1: Organigrama de la empresa CUPORT



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo General:

Diseñar un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral que le permita incorporar personal idóneo para el departamento de Operaciones.

3.1.2 Objetivos Específicos:

- Elaborar las políticas de selección y contratación de personal que reflejen las actitudes, los conocimientos y habilidades, para la realización de un trabajo eficiente, seguro y de calidad.
- Actualizar los perfiles de cargos requeridos para guardia de seguridad que solicita la empresa Cuport Seguridad Integral
- Establecer el procedimiento de reclutamiento y selección de personal basado en competencias que permitan identificar la capacidad productiva de un colaborador.

3.2 Metodología

Dentro del enfoque metodológico el estudio tiene un alcance descriptivo, la misma se circunscribe dentro del paradigma cuantitativo por lo que permite realizar la recolección de datos para comprobar y fundamentar las preguntas de investigación teniendo como base la medición numérica, así como el análisis estadístico.

3.2.1 Tipo de investigación

La investigación está fundamentada de forma cuantitativa, en la misma se obtiene la información de los sujetos según sus propias palabras, los datos que aportan los mismos, revelan y describen profundamente los eventos, las interacciones y las situaciones que han experimentado.

Se aplica el método de estudios de caso, ya que este método es básicamente activo, como táctica para el análisis de la realidad, es una metodología aplicable en investigaciones donde se trata de combinar de forma eficiente la teoría y la práctica; con el método se buscan soluciones mediante la discusión y el análisis del actual proceso de reclutamiento y selección de colaboradores para la empresa Cuport Seguridad Integral que les facilite incorporar personal idóneo en el departamento de Operaciones.

El trabajo investigativo ha sido un estudio de caso ya que brinda una alternativa de mejora al proceso de selección del personal, requerido por el departamento de talento humano partiendo de la realidad previamente identificada.

Con este estudio descriptivo se busca detallar y analizar las características fundamentales para realizar un correcto proceso de selección de personal, con ello se pretende escoger a los candidatos adecuados y que generen un aumento del rendimiento de la empresa.

3.2.2 Tipo de diseño

Se ha realizado un estudio de tipo transversal; se parte como propósito fundamental de describir las variables recolectadas, por ello, se manifiesta el corte transversal, lo que permite proceder a la observación del fenómeno en estudio y luego analizarlo estando la investigación sustentada por métodos teóricos (deductivos e inductivos) y empíricos.

Deductivo: este proceso se inicia con la observación de los fenómenos generales, tiene como propósito, señalar las particularidades contenidas explícitamente en la situación general.

Inductivo: en este caso el proceso de conocimientos es iniciado por la observación de fenómenos particulares, con el objetivo de llegar a premisas generales y conclusiones que sean aplicadas a las situaciones similares como las observadas.

Manejo de las entrevistas

3.2.3 Hipótesis

3.2.3.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el proceso de reclutamiento y la selección basado en competencias, con la incorporación del personal idóneo para el departamento de Operaciones de la empresa Cuport Seguridad Integral

3.2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre la elaboración de las políticas de selección y la contratación de personal
- Existe relación directa y significativa entre la actualización de los perfiles de cargos requeridos con la incorporación del personal idóneo para guardia de seguridad que solicita la empresa.

- Existe relación directa y significativa entre la elaboración de las descripciones de funciones de los puestos de trabajo con el ingreso del personal eficaz
- Existe relación directa y significativa entre el establecimiento del procedimiento de reclutamiento y la selección correcta del personal a contratar.

3.2.4 Sujetos de la investigación

La muestra que se utilizó en el presente trabajo es de 25 colaboradores, de acuerdo con el número de cargos existentes en la organización y el número de personas que en la actualidad ocupan el puesto de trabajo, con la finalidad de recolectar información para la realización de las descripciones de cargo y las funciones de cargo.

3.2.5 Instrumentos

El instrumento empleado fue: la entrevista, considerada como una correspondencia conversacional entre dos o más personas, sobre los datos o hechos que intervienen en el problema y la hipótesis, la finalidad era la obtención de información; el otro instrumento empleado fueron los cuestionarios, como técnica para recopilar información (López & Sandoval, 2016).

En este estudio se utilizó la entrevista para recoger las opiniones del gerente general, jefe de talento humano, jefes de áreas y supervisores acerca de la calidad del proceso de selección que se ha realizado, sus percepciones acerca del perfil de personas que se están integrando al negocio, las cualidades o las limitaciones.

Con el cuestionario también se buscó obtener la información, a través de preguntas que pueden ser convertidas en los datos que se investigan, las respuestas de estas con cuantificadas y muestran una realidad que sirve para abordar el objetivo y desarrollar la política empresarial y el plan para la

selección del personal que trabajará como guardia de seguridad y de esta forma estimular la realización de un mejor trabajo satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Otras de las herramientas empleadas en el estudio ha sido el Análisis Documental, siendo este un eslabón fundamental dentro de los servicios de información, en el que se involucran útiles tecnológicos, para la recuperación de la información, en este caso se examinó la información del anterior proceso de selección, así como, las políticas de la empresa, las descripciones de funciones y el perfil del agente de seguridad (Fuentes, 2017).

En este estudio se utilizó el grupo focal, esta herramienta se diferencia de la entrevista individual al estar caracterizada por su modalidad grupal o colectiva, posee la intencionalidad de generar una discusión partiendo de un tema central con preguntas orientadoras y estructuradas (Escobar, Francy, & Bonilla-Jimenez, 2017).

En el grupo focal se invitó a participar a los siguientes actores: el gerente general, los supervisores, jefes de áreas y el jefe de talento humano para conocer las percepciones, los puntos de vistas y los significados particulares que tienen estas personas sobre el tema en estudio.

3.2.6 Procedimientos

La investigación de campo se realizó en la propia empresa, se aplicaron entrevistas y se administró un cuestionario al personal para relevar información con la finalidad de realizar las descripciones de funciones, así como a los directivos con el fin de incrementar la representatividad de la información.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS

Políticas de selección y contratación de personal por competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral.

Estas políticas tienen la finalidad de certificar que en las fases de reclutamiento, selección y contratación se apliquen a todos los candidatos a colaboradores las mismas oportunidades de forma justa e imparcial, brindándoles igualdad de posibilidades y condiciones.

Es objetivo de la empresa Cuport Seguridad Integral descubrir los candidatos idóneos, por lo que ningún individuo podrá laborar para esta institución si no cumple con los requisitos dispuestos en cada fase del proceso y los problemas que surjan en la contratación serán evaluados cuidadosamente y de forma individual

Aspectos a valorar en las Políticas de selección:

Fuentes de reclutamiento. Serán los lugares de origen para encontrar a los candidatos con las características requerida por la empresa, a través de un proceso de difusión de la información se atraerán a los postulantes que deseen ocupar el puesto disponible, siendo coherentes con estas políticas de reclutamiento. Para difundir las vacantes se plasmará una publicación en cartelera de la empresa y otras en un medio informativos de carácter público, utilizando: volantes, carteleras, medios digitales, periódicos, agencias de empleo y los centros de formación.

Igualdad de oportunidades. El proceso de reclutamiento, selección y contratación iniciará mediante una solicitud formal del gerente, dispuesta y divulgada abiertamente; además, se garantizará la equivalencia de oportunidades durante todo proceso y de esta manera se asegura la objetividad del mismo, sin discriminación de raza, género o ideología, siendo transparente y con igualdad de condiciones.

Reclutamiento universal. Serán utilizadas en el reclutamiento fuentes de carácter mixto, brindando oportunidades al personal interno de la empresa siempre que cumpla con el perfil deseado, lo que no va a excluir a los optantes externo que estén interesados en el puesto de trabajo.

Procedimientos de identificación y evaluación. La empresa contará y mantendrá actualizadas los perfiles requeridos y las competencias para cada cargo, esto será la base para la evaluación de los candidatos

Confidencialidad. Los datos, informaciones y referencias que proporcionen los aspirantes serán de uso exclusivo para el proceso de selección que realiza la empresa y se comprende que no habrá alteraciones en la documentación, en caso que se compruebe falsedad, no será admitido en el proceso.

Legislación laboral. Serán ofrecidas y garantizadas todas las condiciones laborales, enmarcadas bajo normas de respeto, el reconocimiento de los conocimientos, fortalezas y valores de los candidatos.

Aspectos a valorar en las Políticas de contratación

- Los trabajadores para ser contratados deberán haber obtenido resultados satisfactorios en el proceso de selección para ser considerados como aptos para una vacante.
- La empresa comprobará hasta qué punto los aspirantes ostentan las experiencias, capacidades cognitivas, aptitudes, habilidades, destrezas, o características necesarias para el mejor desempeño del puesto de trabajo
- El trabajador con contrato no podrá prestar sus servicios a empresas competidora o que tenga convenios de trabajo con Cuport SA Ltda.
- El trabajador de esta empresa deberá guardar incondicional discreción y reserva de la información confidencial

- El trabajador efectuará negociaciones con los activos de la empresa
- Cuando sean contratados no existirán relaciones matrimoniales entre trabajadores, ni de primer grado de consanguinidad
- El trabajador contratado no podrá tener antecedentes penales y/o judiciales
- La empresa no contratará ni se aceptarán menores de edad
- El trabajador deberá cumplir estrictamente con los deberes y normas establecidas en su contrato, así como, con las labores asignadas que puedan contribuir al desarrollo de la institución y las del propio empleado
- Cumplir con el horario establecido en la empresa.
- No alterar documentos que contengan información personal

CAPÍTULO V

Diseño del proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral

Un buen proceso de selección por competencias debe iniciarse por la descripción y análisis del puesto a cubrir, siendo importante porque se organizan competencias requeridas, las habilidades, conocimientos, destrezas, que se necesitan de los candidatos y esto marca la diferencia con el proceso de selección tradicional.

Este proceso de selección por competencias reconoce un mejor acercamiento del candidato a la institución, ya que son esas competencias las que elevarán la productividad partiendo de los colaboradores comprometidos, disciplinados en la ejecución de sus tareas y realizando aportes que el mismo puede brindar a la organización.

Para lograr una mejor organización del proceso de selección por competencias, lo hemos dividido en tres fases (Fase de reclutamiento, Fase de selección y Fase de contratación), las que se explican a continuación.

I- Fase de reclutamiento

En el proceso de reclutamiento está involucrada la persona a reclutar, el entrevistador, reclutador o decisor siendo un proceso que persigue reducir la confusión, mejorar la calidad e incrementar la eficacia (Fernando Corral, 2007).

En esta etapa es importante definir competencias de todos los cargos esto facilitará al proceso de selección tomando en cuenta los indicadores para que la persona que ocupe ese cargo sea eficiente.

- **Trabajo en equipo:** Tomar las mejores ideas por medio de un conceso
- **Comunicación efectiva:** Influir y transmitir comportamiento a los demás
- **Resolución de conflictos:** Gestión de cambio y evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación.
- **Orientación a resultados:** Definir objetivos alineados a la empresa.
- **Responsabilidad:** Adaptar buenas costumbres y hábitos.
- **Iniciativa:** Adaptación al medio y flexibilidad.
- Trabajo bajo presión: Trabajar bajo condiciones adversas.

Esta fase incluye: la definición del perfil, la identificación de las necesidades de la empresa la estrategia de atracción de colaboradores teniendo en cuenta sus competencias laborales.

En este caso se realizará una definición del perfil del cargo que tiene en cuenta los roles y necesidades que posee la empresa; como plantea Chiavenato (2007) este deberá ser un proceso de selección eficiente y eficaz.

a) Definición del perfil

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Jefe de Talento Humano
Departamento: Talento Humano
Reporte a: Gerente General
Supervisa a: Asistentes de Talento Humano
Nivel jerárquico: Administrativo

<p>OBJETIVO DEL CARGO: Gestionar, planificar, dirigir y administrar los procesos de gestión del departamento a través de la organización eficiente de los distintos subsistemas que lo integran.</p>

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Elaborar los formularios de décimo tercero, décimo cuarto y utilidades para envío al Ministerio del Trabajo.
- Elaborar el plan de capacitación anual y seguimiento de cumplimiento
- Evaluar cada capacitación
- Evaluar la eficacia de la capacitación
- Contratar de manera efectiva el personal
- Elaborar llamados de atención, por faltas leves
- Elaborar de memorandos por faltas graves según el reglamento interno de trabajo.
- Elaborar la solicitud de visto bueno en caso de que se amerite.
- Dar atención personalizada, oportuna y amable a empleados por temas laborales.
- Elaborar y enviar los cuadros para los seguros privados del personal.
- Realizar de la evaluación de desempeño y su análisis
- Coordinar la realización de la evaluación del clima laboral
- Coordinar el cumplimiento de los programas de capacitación para prevención de uso de alcohol y drogas
- Elaborar la nómina de pagos
- Elaborar los planes y programas de integración
- Coordinar el cumplimiento de tareas de trabajadora social
-

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Gerente, General, Jefe de administración, Jefe financiero, Jefe de operaciones, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistentes de administración, Facturador, Asistentes financieros, Asistente de operaciones, Asistentes técnicos, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Jefe de Talento Humano
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 30 a 45 años
Formación académica:	Tercer nivel en Psicología Industrial, carreras administrativas afines o conocimiento y experiencia similares.
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 3 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none">• Word, Excel y software utilitario.• Código de trabajo - MT• Excel aplicado a RRHH• Técnicas de selección de personal• Técnicas de evaluación de desempeño• Evaluación de clima laboral• Técnicas de solución de conflictos• Modelos de evaluación por competencias de los trabajadores• Aplicación de herramientas psicológicas• Actualización ley laboral y seguridad social, manejo de nóminas• Curso de Auditor interno BASC• Curso de Auditor Interno de Sistemas integrados ISO
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de negociación• Gestión del talento humano• Liderazgo• Capacidad Analítica.• Integridad• Capacidad de toma de decisiones

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje. • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.

RESPONSABILIDADES

- Aprobar y gestionar el pago quincenal de horas extras de guardias, custodios e inspectores a nivel nacional.
- Aprobar los requerimientos ingresados al rol tales como: préstamos internos y/o IESS, multas, días no laborados, vacaciones gozadas, horas extras y otros que afecten al rol
- Aprobar el cálculo de finiquitos y el ingreso de los mismos al portal web del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Realizar contratos de trabajo e ingreso al portal de Ministerio del Trabajo
- Llenar y enviar formato de accidente del IESS cuanto ocurra un accidente
- Coordinar reuniones mensuales de Comité Paritario (requisito legal)

- Dar seguimiento del cumplimiento de funciones del Médico ocupacional
- Dar seguimiento del cumplimiento de planes y programas de prevención y uso de alcohol y drogas
- Cumplir con el plan de capacitación} anual
- Coordinar y cumplir planes y programas de integración

AUTORIDAD

- Autorizar el proceso de reclutamiento y selección del personal.
- Aprobar y controlar los préstamos y anticipos solicitados por el personal administrativo de la empresa.
- Aprobar los permisos del personal administrativo.
- Aprobar la compra de uniformes.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente de Talento Humano 1
Departamento: Talento Humano
Reporte a: Jefe de Talento Humano
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO: Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.


DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Recopilar las novedades de nómina horas extras, control de asistencia, permisos, contrataciones y desvinculaciones de personal a fin de entregar emitir un reporte actualizado para el pago de nómina.
- Llevar los descuentos del personal
- Realizar la plantilla de subida al western para pago de anticipos y fin de mes
- Dar impresión y distribución de roles de pago
- Actualizar archivos de Nómina y Roles
- Realizar el documento de liquidación de Vacaciones
- Realizar las solicitudes de vacaciones y permisos
- Dar emisión de certificados de trabajo
- Recolectar las distribuciones de guardias para enviar a facturación
- Atender y resolver las quejas del personal
- Demás actividades que delegue el jefe inmediato

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Asistente Talento Humano 1
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 20 a 35 años
Formación académica:	Título de 3er nivel o estudiante en Carreras administrativas o contables
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 1 año.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Interpretación de la Norma ISO 9001 2015 -Conocimiento de Word, Excel y software utilitario. -Legislación Laboral - Utilización de las páginas del MRL e IESS
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa, buena organización -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Habilidad numérica. -Proactividad -Concentración en las tareas encomendadas

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

RESPONSABILIDADES

- Realizar la Nómina dentro de los periodos establecidos
- Analizar la cantidad de rubros a cancelar o descontar
- Revisión constante de los valores ingresados a la nómina
- Trabajo en equipo con departamento financiero
- Pasar a Facturación la información de distribución de puestos mensuales

AUTORIDAD

- No permitir la alteración o manipulación de la nómina realizada.
- Envío de Distribuciones de personal mensual a Facturación.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------



DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente de Talento Humano 2
Departamento: Talento Humano
Reporte a: Jefe de Talento Humano
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO: Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Realizar en la página del IESS: Avisos de entradas y salidas, ajustes de sueldo por extras, generación e imprimir planillas.
- Elaborar contratos y registrarlos en el SUT
- Realizar la solicitud de requerimiento de credenciales, coordinar la elaboración con el proveedor, registro de control de caducidad, elaboración actas de entregas.
- Solicitar y organizar documentación de las carpetas de los empleados.
- Registrar solicitudes de vacaciones
- Registrar permisos médicos avalados por el IESS
- Elaborar los certificados laborales
- Realizar la pre - selección de carpetas aspirantes para los diferentes cargos.
- Elaboración del reporte de Doping, y realizar la prueba en caso de ser necesario.
- Atender a los ex empleados por teléfono o personalmente
- Hacer la solicitud de requerimiento de uniformes
- Asistir oportunamente en la selección de personal en los diferentes niveles jerárquicos

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Asistente de Talento Humano 2
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 20 a 35 años
Formación académica:	Título de 3er nivel o estudiante superior en CPA, Ingeniería Comercial, o afines
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 1 año.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en Interpretación de las normas ISO 9001:2015 -Conocimiento de Word, Excel y software utilitario. - Conocimiento básico de legislación laboral. -Utilización de las páginas del MRL e IESS -Gestión Documental
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa, buena organización. - Buen manejo de relaciones interpersonales.

	- Alta discreción.
--	--------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

RESPONSABILIDADES

- Mantener al día la información de la base de dato de recursos humanos, a fin de mantener un registro de datos seguro, ágil y oportuno.
- Entrega de planillas al Jefe Financiero para que sean canceladas.
- Enviar por correo las planillas canceladas a Facturación.
- Elaboración de acta de finiquito CUPORT-CARGO K9
- Revisión minuciosa de descuentos, vacaciones de empleados para elaboración de finiquitos
- Manejo de uniformes y cotización de uniformes
- Despacho de uniformes a empleados ingreso y renovación

AUTORIDAD

- Legalización de actas
- Pedido de uniformes

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------



DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente de Talento Humano 3
Departamento: Talento Humano
Reporte a: Jefe de Talento Humano
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Atención de ex empleados por teléfono o personalmente
- Hacer la solicitud de requerimiento de uniformes
- Asistir oportunamente en la selección de personal en los diferentes niveles jerárquicos
- Realizar en la página del IESS: Avisos de entradas y salidas, ajustes de sueldo por extras, generación e imprimir planillas.
- Elaborar contratos y registrarlos en el SUT
- Realizar la solicitud de requerimiento de credenciales, coordinar la elaboración con el proveedor, registro de control de caducidad, elaboración actas de entregas.
- Solicitar y organizar documentación de las carpetas de los empleados.
- Registrar solicitudes de vacaciones

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Asistente Talento Humano 3
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 20 a 35 años
Formación académica:	Título de 3er nivel o estudiante
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 1 año
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de leyes laborales - Interpretación de la norma ISO 90012015 - Conocimientos de Word, Excel -Manejo página del MRL
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa, organización. -Buen manejo de relaciones interpersonales.

COMPETENCIAS	INDICADORES
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa.

Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

RESPONSABILIDADES

- Elaboración de acta de finiquito CUPORT-CARGO K9
- Manejo de uniformes
- Cotización de uniformes
- Despacho de uniformes a empelados ingreso y renovación
- Elaboración de cuadro de descuentos a personal por uniformes entregados

AUTORIDAD

- Legalización de actas
- Pedido de uniformes

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Jefe de Operaciones
Departamento: Operaciones
Reporte a: Gerente General
Supervisa a: Coordinador de operaciones y de seguridad.
Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO: Coordinación, organización y funcionamiento del departamento operativo para establecer estrategias de acuerdo a las políticas de seguridad que tiene la organización.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Establecer estrategias y supervisar la correcta aplicación de normas y procedimientos, de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización.
- Controlar los relevos de cada uno de los puntos de servicio.
- Realizar entrevistas en forma preliminar a aspirantes una vez que RRHH lo ha preseleccionado
- Dar la Inducción a guardias nuevos.
- Dar el re - entrenamiento a guardias.
- Mantener la comunicación vía radio o alterna en los cambios de turno para cubrir a tiempo puestos faltantes.
- Reportar a Coordinación de Seguridad su ubicación a la llegada a cada punto.
- Recorrer indistintamente y en cualquier horario todos los puestos de trabajo.
- Comprobar el buen desempeño de los guardias.
- Controlar que los uniformes, equipos, armamentos y municiones en los puestos se encuentren en perfectas condiciones.

- Comprobar que la bitácora y demás libros de registros sean llevados correctamente, con buena letra y aseo.
- Abastecer al personal subalterno del equipo necesario.
- Coordinar con coordinación de Seguridad la elaboración de cuadros de ubicación de los puestos.
- Solicitar a cada puesto el reporte vía radio cada hora.
- Informar de novedades cuando fuere solicitado o cuando el caso amerite.
- Coordinar visitas domiciliarias tanto del personal de la Empresa como de Clientes.
- Emitir reportes que le fueran solicitados.
- Capacitar a los guardias en los puestos de trabajo.
- Control y Supervisión oportuna de reportes de multas, sanciones, sobretiempo, etc.
- Acudir a reuniones periódicas o emergentes que fueran necesarias.
- Controlar los equipos, uniformes, armamento, municiones, etc.
- Elaborar inventario de equipos.
- Estar pendiente de los mantenimientos de los vehículos de supervisión inspeccionándolo al momento de entregarlo al relevo o recibirlo.
- Realizar recorridos alternos a los lugares de partida, ruta y destino de las patrullas, observando el desempeño de labores.
- Asistir como reacción a cualquier punto que fuere requerida su presencia y en relación con el servicio.

Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe de Talento Humano, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Jefe de Operaciones
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 35 a 45 años
Formación académica:	Estudios superiores de Tercer Nivel
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 4 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none">-Jefe de Operaciones de Seguridad-Gestión de Riesgo-Auditor Interno de Sistema de Gestión en Control y Seguridad- Conocimiento ISO 9001- 2008-Objetivos e indicadores de Gestión-Manejo efectivo y eficiente de personal
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">-Capacidad y criterio en toma de decisiones

	<ul style="list-style-type: none"> -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Formador de Equipos de trabajo. -Capacidad de trabajo bajo presión.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje. • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.

RESPONSABILIDADES

- Delegar en el personal operativo el cumplimiento de responsabilidades específicas.
- Controlar los reportes de viajes y gastos y su entrega inmediata para las facturaciones correspondientes.
- Controlar que los Supervisores hagan firmar las hojas de control de los guardias en los turnos respectivos para pago de Roles.
- Controlar y supervisar el adecuado servicio del personal de custodios armados.
- Mantener al día el Inventario de Armas, equipos y municiones.
- Despachar oportunamente el personal de custodios y patrullas con los equipos respectivos.
- Entregar mensualmente al departamento Administrativo el listado actualizado de los Puestos de trabajo por clientes para la respectiva Facturación.

AUTORIDAD

- Sancionar a Supervisores, Custodios y Guardias

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Coordinador de Operaciones
Departamento: Operaciones
Reporte a: Jefe de operaciones
Supervisa a: Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola
Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO Coordinar, organizar y funcionamiento del departamento operativo para establecer estrategias de acuerdo a las políticas de seguridad que tiene la organización.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Capacidad de Organizar y Actualizar el rol de guardia del personal de seguridad física.
- Habilidad de llevar el control de movimiento del personal, en coordinación con los supervisores.
- Capacidad de controlar y registrar el movimiento de las armas, radios y equipos a los puestos de guardia.
- Conocimiento sobre mantenimiento de armas menores.
- Habilidad para actualizar el cuadro de distribución de armas y equipos de comunicaciones a los puestos operativos.
- Habilidad de transmitir conocimientos e inducir y capacitar a supervisores y guardias.
- Facilidad de coordinación con jefe de operaciones, en la elaboración de los informes semestrales y anuales para el departamento de Armas del CC.FF.AA. y el COSP.
- Conocimiento en inventario de inventario de aras y radios.
- Capacidad de liderazgo sobre el personal bajo su mando.
- Habilidad de Elaborar Informes internos y externos.
- Habilidad de manejar documentos administrativos.

- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Coordinador de Operaciones
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 38 a 45 años
Formación académica:	Título de tercer nivel
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 4 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio al cliente y relaciones interpersonales -Preparación y respuesta a eventos Críticos -Gestión de Riesgo -Auditor Interno Basc - Conocimiento ISO 9001- 2008 -Objetivos e indicadores de Gestión -Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Responsabilidad, buena Organización, Liderazgo. -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Habilidad numérica. -Formador de Equipos de trabajo.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje. • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.

RESPONSABILIDADES

- Movimiento y desplazamiento del personal a nivel nacional.
- Atender de manera personalizada los requerimientos operacionales de clientes.
- Supervisar la dotación de todo el personal operativo.
- Supervisar el mantenimiento y cuidado de vehículos.

AUTORIDAD

- Autoridad ante guardias, custodios y operador de consola.
- Sancionar al personal bajo su cargo.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Coordinador de Seguridad
Departamento: Operaciones
Reporte a: Jefe de operaciones
Supervisa a: Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola
Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO Coordinación, organización y funcionamiento del departamento operativo para establecer estrategias de acuerdo con las políticas de seguridad que tiene la organización.


DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES.

- Tener la capacidad de controlar y registrar el movimiento de las armas, radios y equipos a los puestos de guardia.
- Conocer sobre el mantenimiento de armas menores.
- Tener la habilidad para actualizar el cuadro de distribución de armas y equipos de comunicaciones a los puestos operativos.
- Tener la habilidad de transmitir conocimientos e inducir y capacitar a supervisores y guardias.
- Tener la facilidad de coordinación con jefe de operaciones, en la elaboración de los informes semestrales y anuales para el departamento de Armas del CC.FF.AA. y el COSP.
- Conocer el inventario de inventario de armas y radios.
- Tener la capacidad de liderazgo sobre el personal bajo su mando.
- Tener la habilidad de Elaborar Informes internos y externos.
- Tener la habilidad de manejar documentos administrativos.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Coordinador de Seguridad
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 38 a 45 años
Formación académica:	Título de tercer nivel
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 4 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio al cliente y relaciones interpersonales -Preparación y respuesta a eventos Críticos -Gestión de Riesgo -Auditor Interno Basc - Conocimiento ISO 9001- 2008 -Objetivos e indicadores de Gestión -Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Responsabilidad, iniciativa, buena

	Organización, Liderazgo. -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Habilidad numérica. -Formador de Equipos de trabajo. -Capacidad de trabajo bajo presión.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje. • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.

RESPONSABILIDADES

- Administrar, coordinar Lidera CCE (Centro de Capacitación de Seguridad)
- Comprobar el buen desempeño de todo el personal

- Firmar Cheques de todas las cuentas del Grupo Cuport Cía. Ltda.
- Controlar el trabajo que realiza el Jefe de Operaciones
- Controlar que el jefe de seguridad electrónica cumpla con solicitudes de los Clientes
- Aprobar préstamos al personal a nivel Nacional

AUTORIDAD

- Autoridad ante guardias, custodios y monitoristas.
- Movimiento y desplazamiento del personal a nivel nacional.
- Sancionar al personal bajo su cargo.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente de Coordinación de Seguridad
Departamento: Operaciones
Reporte a: Coordinación de Seguridad
Supervisa a: Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO Gestionar, mantener y revisar periódicamente la ley de Contratación Pública, los valores de caja chica.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Realizar todas las actividades que tiene que ver con el portal de www.compraspublicas.gob.ec para la realización de adquisiciones según el procedimiento establecido en el Sistema de Contratación Pública, de Limpeasy y Cuport.
- Revisar Catalogo inclusivo electrónico de portal de Compras Públicas las ofertas y pujas recibidas.
- Revisar periódicamente la Ley de Contratación Pública, su reglamento y disposición promulgados por el INCOP.
- Atender llamadas telefónicas concernientes a los proyectos y programas tanto de clientes internos y externos.
- Mantener en custodia los valores de caja Chica de Operaciones y Administrativa.
- Realizar otras tareas asignadas por su jefe inmediato superior.
- Elaboración de cotizaciones y contratos de eventos solicitada por clientes nuevos o antiguos.
- Mantener las carpetas de los contratos al día con los documentos que se requieren para el control de los mismos
- Revisión de los listados de alumnos de Lidera e ingresar en la página del Ministerio del Interior
- Entregar Diplomas y Certificados de Lidera a los Alumnos
- Realizar todo tipo de trabajo de Lidera, Limpeasy solicitada por presidente y Coordinador General

- Gestionar documentación para autorizaciones emitidas por la Subsecretaría de Puertos para trabajar en Buques.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Asistente de Coordinación de Seguridad
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 24 a 35 años
Formación académica:	Bachiller Estudios superiores en carreras administrativas
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 1 año
Entrenamiento:	-Manejo de portal de Compras publicas - Conocimiento ISO 9001- 2008 - Conocimiento de Word, Excel y software Utilitario.
Habilidades:	-Buen manejo de relaciones interpersonales. -Capacidad de trabajo bajo presión. Gestión de datos y protocolo empresarial

AUTORIDAD

- Autoridad ante guardias, custodios y monitoristas.
- Movimiento y desplazamiento del personal a nivel nacional.
- Sancionar al personal bajo su cargo.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Supervisor de Seguridad

Departamento: Operaciones

Reporte a: Coordinación de Seguridad y Asistente coordinador de seguridad

Supervisa a: Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola

Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO Controlar, verificar y realizar inventarios de armas y radios para el personal de seguridad física, custodios y centralitas.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Controlar y actualizar el rol de guardia del personal de seguridad física.
- Llevar el control de movimiento del personal cuando ha faltado o ha iniciado o terminado un puesto de servicio.
- Controlar y registrar el movimiento de las armas, radios y equipos en los puestos de guardia.
- Verificar el estado de conservación y el funcionamiento del armamento, municiones y equipos existentes, comunicando de inmediato las irregularidades
- Registrar e inventariar el cuadro de distribución de armas y equipos de comunicaciones asignados a los puestos de servicio.
- Transmitir conocimientos, consignas, disposiciones e inducir a los guardias en sus funciones específicas.
- Realizar informes sobre eventos o conducta del personal de guardias, custodios y centralistas.
- Realizar el inventario de armas y radios asignados a los puestos de seguridad física y custodios.

- Capacidad de liderazgo sobre el personal de guardias, custodios y centralistas.
- Aplicar sanciones al personal que incumple y reportar las mismas.
- Cada vez que se reemplace un guardia, debe darle la inducción necesaria y orientar al nuevo colaborador para que rápidamente esté en condiciones de realizar su trabajo.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de seguridad física en que esté empañada la empresa.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Supervisor
Género:	Masculino
Edad:	Entre 30 a 45 años
Formación académica:	Bachiller
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 3 años.
Entrenamiento:	- Curso para guardias del Ministerio del Interior
Habilidades:	- Capacidad verbal - Capacidad de aprendizaje - Solución de problemas - Trabajo bajo presión.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Responsabilidades

- Presentarse a recibir el puesto con 15 minutos de anticipación para que pueda verificar las novedades y constatar los elementos a su cargo.

AUTORIDAD

- Designar consignas a guardias, custodios y Monitorista.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Custodios
Departamento: Operaciones
Reporte a: Coordinación de Operaciones
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO
Custodiar la vida e integridad de los clientes, revisar el arma y controlar que cuenten con las respectivas municiones incluidos permisos y salvoconductos.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Custodiar la vida e integridad de todos los usuarios de las instalaciones del cliente.
- Revisar antes de abordar el vehículo designado, para iniciar su servicio, revisarán que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones mecánicas revisando los niveles de aceite de motor, transmisión, anticongelante, presión de aire de los neumáticos y que la carrocería del vehículo se encuentre sin daño alguno, (utilizando el formato correspondiente) que a su vez se le dará antes de salir a su servicio.
- Revisar el arma y controlar que cuenten con las respectivas municiones incluidos permisos y salvoconductos.
- Tomar fotos al cabezal, numero de contener, numero de los sellos o candado satelitales al inicio del recorrido.
- Iniciar el recorrido de la custodia, tratando de evitar al máximo paradas no previstas o innecesarias, el custodio coordinará con la empresa contratada se inicie su recorrido con el control del pesado,

abastecido de combustible y con las revisiones mecánicas y técnicas de rutina.

- No permitir por ningún motivo que los cabezales custodiados cargados de mercadería paren a comer en la carretera sin autorización del personal de custodia ya que la seguridad asignará el lugar idóneo para proceder a la respectiva alimentación, coordinada previamente con el área de monitoreo y el cliente (dueño de la carga).
- Observar y hacer respetar leyes, reglamentos, políticas, normas y más disposiciones de seguridad.
- Presentar con el encargado o jefe de patrulla de la unidad a custodiar para llenar el formato correspondiente que tiene la finalidad de llevar el control administrativo de cada custodia.
- Ejecutar labores de carga y descarga de paquetes y todo lo inherente a lo trasladado en el vehículo a su cargo.
- Controlar y supervisar el adecuado servicio del personal de custodios armados.
- Participar en apoyo de trabajos u otros eventos que la Empresa implante.
- Reportar al Jefe de Operaciones y clientes en ciertos tramos del recorrido.
- Reportar entre custodios, ya sea por vía celular o radio si la custodia se realiza con más de dos o tres carros.
- Encargar de la limpieza total de los vehículos.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015 y BASC V5-2017; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Custodio
Género:	Masculino
Edad:	Entre 20 a 45 años
Formación académica:	Bachiller
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 2 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none">- Curso para guardias del Ministerio del Interior- Matrícula de operador portuario- Curso de manejo de conducción defensivo y evasivo- Seguridad en Buques
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">- Capacidad verbal- Capacidad de aprendizaje- Trabajo bajo presión.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Responsabilidades

- Todos los custodios deberán presentarse a su servicio de custodia tanto vía terrestre o vía marítima aseados manteniendo su uniforme impecable así como el demás equipo de trabajo personal y sobre todo en condiciones físicas y mentales aptas concretamente no desvelados, anímicamente positivos sin aliento alcohólico y con una actitud de servicio propia de la empresa, misma que se reflejara durante su jornada de trabajo y por consecuencia el cliente deberá

quedar satisfecho con el servicio, sumando la actitud y el estado físico los custodios permanecerán siempre alertas.

AUTORIDAD

- Decisiones en la trazabilidad de la carga (paradas oportunas).

<p>Elaborado por:</p> <p>Departamento de Talento Humano</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia</p>
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

	<h3>DESCRIPCIÓN DE CARGO</h3>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Guardia de seguridad
Departamento: Operaciones
Reporte a: Coordinación de seguridad
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Operativo

OBJETIVO DEL CARGO

Vigilar los bienes inmuebles propiedad de la empresa que está bajo su responsabilidad con el fin de evitar se cometan ilícitos y/o siniestros que puedan afectarlos.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Realizar controles de entrada y salida de personas.
- Realizar controles de entrada y salida de vehículos.
- Periódicamente, efectuar recorridos por toda su área de labores
- Asignación de turnos dependiendo la naturaleza del negocio del cliente.
- Recepción de paquetería (si fuese el caso).
- Revisión de todo vehículo de servicios o proveedores.
- Proteger y vigilar la vida e integridad de todos los usuarios de las instalaciones del cliente.
- Observar y hacer respetar leyes, reglamentos, políticas, normas y más disposiciones de seguridad.
- Impedirá el paso de personas a las instalaciones que no cuenten con la autorización correspondiente.
- Participar en apoyo de trabajos u otros eventos que la empresa implante.

- Revisará visualmente bolsas, maletines y bultos voluminosos que traten de introducir o sacar de las áreas del cliente.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y BASC V5-2017; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015 y BASC V5-2017; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Guardia de Seguridad
Género:	Masculino
Edad:	Entre 20 a 45 años
Formación académica:	Bachiller
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 2 años.
Entrenamiento:	- Curso para guardias del Ministerio del Interior
Habilidades:	- Capacidad verbal - Capacidad de aprendizaje - Solución de problemas - Trabajo bajo presión.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.


Responsabilidades

- No deberá retirarse del área de bajo su custodia hasta que sea relevado.
- Revisar el área asignada al entrar a su turno

- Toda anomalía deberá reportarla primero con su jefe inmediato antes que a cualquier persona y espera instrucciones.

AUTORIDAD

- Cumplir con los procedimientos e instrucciones de cada puesto específico conforme a las necesidades del cliente.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
	DESCRIPCIÓN DE CARGO	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Jefe Financiero
Departamento: Financiero
Reporte a: Gerente General
Supervisa a: Asistente financiero
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO

Vigilar los registros contables, en base a la normativa y procedimientos ajustables, para la obtención de la información veraz y oportuna.


DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Presentar de Estados Financieros.
- Definir los sistemas, procesos, registros y estados contables para el análisis e interpretación de la situación financiera y contable de las empresas del grupo.
- Elaborar informes contables para la superintendencia de compañías.
- Elaborar presupuesto anual para Presidencia.
- Elaborar declaraciones mensuales de IVA y Retenciones a la fuente al SRI.
- Elaborar declaración anual de Impuesto a la Renta al SRI.
- Elaborar anual de anexo de accionistas al SRI.
- Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.
- Analizar la situación contable de la empresa.
- Controlar pagos a proveedores.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe Administrativo, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

	PERFIL DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	JEFE FINANCIERO
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 25 a 45 años
Formación académica:	Título de 3er nivel en CPA, Ingeniería Comercial o afines
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 4 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Principios y prácticas de contabilidad. -Aplicación y desarrollo de sistemas contables -Leyes, reglamentos y decretos en el área contable -Clasificación y análisis de la información contable. -Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo. -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Orientación a resultados -Habilidad numérica. -Capacidad de trabajo bajo presión. -Formador de Equipos de trabajo. -Habilidad de negociación
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje.

	<ul style="list-style-type: none">• Mayor adaptación al medio y flexibilidad.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------

Responsabilidades

- Entregar mensual de Estados Financieros.
- Analizar registros contables
- Revisar documentación de soporte.
- Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.
- Analizar la situación contable de la empresa.
- Revisar la contabilización de las transacciones que se ingresan al Sistema Contable.
- Pagar las obligaciones de la Empresa en materia tributaria.

AUTORIDAD

- Los registros contables solo se pueden realizar previa autorización.
- La contabilización de diarios por ajuste en el Sistema Contable no se puede realizar sin autorización.

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente financiero
Departamento: Financiero
Reporte a: Jefe financiero
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO
Asistir en el análisis de todos los estados financieros, seleccionando, inspeccionando y llevando el control de la información; con la finalidad de apoyar la correcta elaboración de los informes financieros de la empresa.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES


- Receptar y contabilizar facturas de compras de las empresas del grupo que cuenten con la respectiva firma de autorización.
- Llevar el respectivo control de archivo de facturas de compras de empresas del grupo.
- Revisar y contabilizar de cajas chicas de empresas del grupo.
- Controlar anticipos otorgados a proveedores de las empresas del grupo.
- Verificar que la información contable de las empresas del grupo este completa al momento de cierre mensual debiendo dar seguimiento a los usuarios que generan información.
- Entregar reporte mensual de anexos transaccionales al SRI para revisión del Jefe Financiero para su posterior declaración.

- Analizar cuentas contables de las empresas del grupo.
- Preparar y presentar reportes contables
- Otras funciones asignadas por el Jefe Financiero

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

	PERFIL DE CARGO
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	Asistente Financiero
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 20 a 28 años
Formación académica:	Título de 3er nivel en CPA, Ingeniería Comercial o afines
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 3 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> -Principios y prácticas de contabilidad. -Aplicación y desarrollo de sistemas contables -Leyes, reglamentos y decretos en el área contable -Clasificación y análisis de la información contable.

	-Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.
Habilidades:	-Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo. -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Buen manejo de relaciones interpersonales. - Habilidad numérica. -Capacidad de trabajo bajo presión. -Formador de Equipos de trabajo.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Responsabilidades

- Entregar información mensual al Jefe Financiero.
- Analizar registros contables
- Revisar documentación de soporte.

- Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.
- Contabilizar mensualmente de las transacciones que se ingresan al Sistema Contable.

AUTORIDAD

- N/A

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Jefe Administrativo
Departamento: Administrativo
Reporte a: Gerente General
Supervisa a: Asistentes administrativo
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO
Evaluar procedimientos y servicios proyectando y estableciendo acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento de la organización

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Evaluar constante del cumplimiento de funciones del personal a su cargo.
- Evaluar la necesidad de capacitación del personal a su cargo para el correcto desempeño de sus funciones.
- Revisar de informes de actividades del Asistente Administrativo y Facturador.
- Coordinar con Presidencia la estrategia anual de publicidad a nivel nacional.
- Pagar débito bancario de multas de tránsito y matriculaciones vehicular a través del portal y/o página del banco.
- Calificar proveedores nuevos para factibilidad de compras de bienes y/o servicios de suministros.

- Revisar y aprobar los informes para facturación de servicios.
- Gestionar cobranzas a clientes.
- Revisar y aprobar notas de crédito emitidas a clientes debidamente justificadas.
- Mantener los archivos organizados tanto en electrónico como físico.
- Aprobar los pagos efectuados por caja chica administrativa.
- Manejar caja chica administrativa.
- Cotizar servicios de Inspecciones Caninas
- Coordinar inspecciones caninas.
- Coordinar con inspectores el manejo y mantenimiento de equipos y materiales de trabajo.
- Coordinar aforos, enviar detalles a clientes.
- Coordinar poligrafías, elaboración de cronogramas para los clientes
- Revisar informes de poligrafía.
- Sustentar los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad en auditorias programadas.
- Realizar auditorías internas de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad.
- Demás funciones concernientes a la jefatura administrativa y presidencia.
- Coordinar de eventos de la empresa, ferias, programas, etc.
- Controlar inventario de los sellos de cargo.
- Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Jefe Administrativo
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 25 a 45 años
Formación académica:	Título de 3er nivel en CPA, Ingeniería Comercial o afines
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 2 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none">-Manejo de utilitarios.-Conocimientos en Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 y Basc.-Conocimientos en Negociación.-Conocimientos en Auditoría y Control Interno.

Habilidades:	<p>-Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo.</p> <p>-Capacidad y criterio en toma de decisiones</p> <p>-Buen manejo de relaciones interpersonales. Buen manejo de relaciones interpersonales y trato con el público</p> <p>-Habilidad numérica y analítica</p> <p>-Capacidad de trabajo bajo presión.</p> <p>-Formador de Equipos de trabajo.</p>
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.

Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el aprendizaje. • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Responsabilidades

- Presentar reportes de caja chica
- Montaje y Desmontaje de stand en eventos de Cuport
- Entregar el informe de inspecciones caninas y poligrafías al cliente
- Programar diaria de los inspectores k9
- Mantener en stock sellos para inspecciones
- Programar los mantenimientos de oficina
- Atender los requerimientos de los clientes
- Atender eventualidades o novedades de las inspecciones de k9
- Constatar el buen estado de los canes
- Constatar el buen uso de los implementos de k9
- Entregar vouchers de compras realizadas con tarjeta de crédito

AUTORIDAD

- Autorizar pagos de horas extras
- Autorizar pagos de caja chica
- Autorizar movimiento de vehículos de k9
- Autorizar pagos varios de proveedores
- Autorizar movimiento del personal de k9
- Autorizar los pautajes de página web y redes sociales
- Autorizar ingreso de personal a la empresa

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DE CARGO
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente de Gerencia
Departamento: Administrativo
Reporte a: Jefe administrativo
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO Capacidad para analizar y mejorar el entorno donde lleva a cabo su desempeño profesional.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES


- Atender llamadas telefónicas que son de la presidencia
- Atender visitas
- Programar reuniones de negocio
- Manejar caja chica.
- Recepcionar, enviar y registrar /documentos internos y externos
- Manejar correo electrónico
- Organizar eventos de la compañía
- Informar todo lo relativo al departamento del que depende

- Actualizar la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

	PERFIL DE CARGO
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Cargo:	ASISTENTE DE GERENCIA
Género:	Mujer
Edad:	20 años
Formación académica:	Cursando estudios universitarios
Experiencia laboral:	2 años
Entrenamiento:	-Conocimiento de Word, Excel y software utilitario. -Manejo de las comunicaciones verbales y escritas
Habilidades:	-Responsabilidad, iniciativa, buena

	<p>organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Buen manejo de relaciones interpersonales. - Capacidad de trabajo bajo presión. -Excelente redacción. -Habilidad con el servicio al Cliente, atención de llamadas telefónicas, solución de conflictos, proactiva. -Técnicas avanzadas de archivo. -Manejo de Agenda
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Responsabilidades

- Coordinar con los choferes eventos previos.
- Enviar y recibir documentos
- Tener actualizada la agenda del Presidente
- Atender llamadas
- Atender visitas
- Informar todo lo relativo que este a mi consigna
- Manejar correo electrónico
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

AUTORIDAD

- Coordinar los choferes y ama de llaves de la casa del presidente

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------



DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente Administrativo
Departamento: Administrativo
Reporte a: Jefe administrativo
Supervisa a: N/A
Nivel jerárquico: Administrativo

OBJETIVO DEL CARGO

Facilitar información y requerimientos para solicitudes de créditos en lo que respecta a la información y documentación manejada en el Dpto. Administrativo.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Adquirir Permisos Municipales en matriz
- Adquirir Permiso Cuerpo de Bomberos en matriz
- Coordinar conjunto con encargados, la obtención de permisos municipales y de bomberos de las sucursales.
- Controlar y gestionar de pólizas de seguro vehicular, renovación.
- Tramitar siniestros de vehículos con las aseguradoras.

- Controlar y gestionar de la matriculación de vehículos. Gestión de pago de trámites y coordinación para la selección de turno.
- Revisar final de informes de informes de inspección k9 para entrega de detalle a facturación y entrega al cliente.
- Controlar la documentación enviada y recibida por parte de clientes.
- Organizar la ruta y actividades del mensajero (en lo que me corresponde)
- Ingresar pagos de clientes al sistema, así como seguimiento de facturas a cancelar, detalle de abonos, cruces de cuentas, cuadro de valores y entrega de estados de cuentas solicitados por clientes.
- Depositar los cheques recibidos como pago de los clientes y corroboración con estados de cuentas bancarios al finalizar el respectivo mes.
- Revisar informes de prueba de orina y de alcohol y entrega a los clientes.
- Solicitar certificados bancarios a las respectivas entidades financieras que manejan los saldos de las compañías, solicitados o requeridos por el Dpto. Administrativo.
- Solicitar documentos y seguimiento de trámites relacionados con el parque automotor ante la ATM y CTE. (certificados de gravámenes, cancelaciones de fideicomisos, cambios de propietarios, duplicados de placas y matrículas).
- Controlar mediante kardex de inventario de pruebas antidoping.
- Revisar online de infracciones vehiculares, elaboración de reporte y aviso para gestionar la cancelación de multas y búsqueda de responsables.
- Preparar y enviar valija de información que me corresponde.
- Asistir, coordinar y gestionar los temas administrativos solicitado por el Jefe Administrativo.

CONTACTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Dentro de la empresa: Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Guardias.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.



PERFIL DE CARGO

Cargo:	Asistente Administrativo
Género:	Indistinto
Edad:	Entre 20 a 35 años
Formación académica:	Bachiller contable, egresado o graduado de carreras administrativas.
Experiencia laboral:	Experiencia mínima 2 años.
Entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none">-Principios y prácticas de contabilidad.-Leyes, reglamentos y decretos en el área contable-Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.-Elaboración de documentos mercantiles competentes a su área

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo. -Capacidad y criterio en toma de decisiones -Buen manejo de relaciones interpersonales. -Habilidad numérica. -Capacidad de trabajo bajo presión.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Resolución de conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Responsabilidades

- Cumplir con el envío de los vehículos a revisión anual dentro del período de calendario correspondiente.
- Revisar y gestionar dentro del plazo previo a la vigencia, la renovación de las pólizas vehiculares

- Presentar ante las autoridades competentes, permisos municipales y del Cuerpo de Bomberos.
- Cumplir con el ingreso total de los pagos de clientes mensuales al sistema para que el Dpto. Contable pueda proceder con el cierre de conciliación bancaria.
- Entregar reportes de infracciones vehiculares y pagos al Dpto. de Recursos Humanos para la gestión de los respectivo descuentos.

AUTORIDAD

- N/A

Elaborado por: Departamento de Talento Humano	Revisado por: Ing. José Ernesto Villacreses Gerente General	Aprobado por: Dr. Jorge Villacreses Guillen Presidencia
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

b) Definir las necesidades

Además del contar con el perfil, se debe definir las necesidades en la empresa, para ello debe existir un trabajo colaborativo entre el área de talento humano y la gerencia, lo que permite organizar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores según sus competencias; en este sentido se cuenta con el apoyo de la gerencia para alinear la política a seguir en la organización que permita encontrar una vía confiable y segura para captar a los futuros trabajadores.

En este caso se han seguido tres pasos para determinar las necesidades empresariales en cuanto a la selección por competencias, razón que va a asegurar el objetivo propuesto:

1. Reunión entre el área de talento humano y la gerencia de la empresa para determinar qué clase de competencias deben poseer los colaboradores que se necesitan.
2. Establecimiento de un sistema de planificación a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta el análisis del flujo histórico de las causas en la rotación.
3. El diseño de un mapa de puestos de trabajo tanto los actuales como los que harán falta en el futuro, para ajustar la necesidad

empresarial de garantizar el cubrimiento de estos con el personal adecuado.

c) Atraer candidatos

Normalmente la forma utilizada en la captación del personal se basa en abrir las puertas a candidatos externos, en este caso son contactados por medio de: anuncios, bolsas de trabajo, redes sociales, entre otros; aquí la organización muchas veces invierte dinero en estas campañas de atracción de los futuros colaboradores.

Dentro de las estrategias para atraer a los candidatos, se considera que las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa y el desarrollo de sus habilidades constituyen un factor decisivo en la atracción de un colaborador, también el salario y las compensaciones como los servicios de salud, prestaciones, ahorros para vivienda, etc.

Esta empresa se ha propuesto hacer un mayor y mejor uso de las tecnologías de la información para difundir el proceso de reclutamiento, donde se incluye además, el perfil del cargo, el segmento de competencias que se examinarán, las responsabilidades y los incentivos; estos aspectos facilitarán el cumplimiento de la estrategia de selección y será un gran beneficio para el funcionamiento de la empresa.

En la ilustración 2, se aprecia los principales requerimientos para el próximo proceso de reclutamiento

Ilustración 2: Requerimientos para el próximo proceso de reclutamiento de la empresa CUPORT Cia. Ltda.

≈ Oferta de Empleo ≈

Importante empresa de seguridad
requiere personal



Características

Buscamos personas con las siguientes características: Bachiller, género masculino, entre 20 y 30 años, experiencia mínima 2 años con capacitación (curso para guardias del Ministerio del Interior).

Se valorarán

Experiencias, habilidades, conocimientos y aptitudes, capacidad verbal, capacidad de aprendizaje, solución de problemas, trabajo bajo presión.

Se ofrece

Salario fijo, incentivos, oportunidades de crecimiento y todos los beneficios de ley.

Para mayor información: **Cuport Cia. Ltda**

Dirección 5934, Guayaquil Cdl. ALbatros Mz 5 Sl 18 003592 , telf. (04) 228-2100

II- Fase de selección

Posterior a la fase de reclutamiento se efectuará la selección que es una actividad donde se opta entre los aspirantes reclutados a los que tengan mayor probabilidad de adecuarse al puesto de trabajo y desempeñarlo bien, eligiendo a la persona correcta para el trabajo apropiado (Chiavenato, 2002).

En esta fase, se realizan los procesos de revisión evaluación y entrevistas como se aprecia a continuación:

a) Revisión

El proceso de revisión incluye la recepción de las solicitudes de cada aspirante, los que mostrarán sus hojas de vida, etc. documentos que pasarán al equipo de revisión de prospectos, integrado por: el Gerente General, Jefa de Talento Humano, Coordinador de Seguridad y la Asistente de Talento Humano quienes tendrán la función de analizar y seleccionar los

más convenientes de acuerdo al perfil requerido para el puesto; estos filtros son un eslabón fundamental para certificar que el individuo cumple con el perfil exigido.

Tabla 1: Participantes en el proceso de revisión

Cargos	Función
Gerente General.	Orienta, apoya y participa en la organización del proceso de selección y contratación del personal por competencias, a partir de su conocimiento sobre las funciones, los cargos, estructura de la empresa y las necesidades a corto y largo plazo.
Jefa Talento Humano	Dirige el proceso de selección por competencias, convoca y evalúa los documentos de los aspirantes, observa el cumplimiento del procesos de acuerdo al perfil requerido para el puesto
Asistente Talento Humano	Recoge toda la información en apoyo al proceso de selección y contratación del capital humano
Coordinador de Seguridad	Es la persona con mayor dominio técnico en temas de seguridad, posee una serie de competencias que le permite evaluar a los aspirantes que desean incorporarse al trabajo de guardias de seguridad.

La empresa tendrá en cuenta y se fijará en la documentación que ha presentado el candidato, así como las competencias, habilidades, conocimientos y aptitudes de la persona optante, de los que saldrán los postulantes con más posibilidades aumentando así la posibilidad de que el seleccionado esté satisfecho y pueda convertirse en un colaborador productivo.

Estas características personales son fundamentales analizarlas bien, siendo imprescindible considerar las competencias de aquellos candidatos que más

se relacionan con los puestos vacantes según la definición del perfil personal y profesional del individuo que lo desempeñarán.

En la etapa se analizará si el aspirante ha desempeñado cargos similares y si la labor realizada con anterioridad se adecua al perfil buscado, es lógico percatarse de cómo ha sido su estabilidad laboral, observando la cantidad de cambios de centros laborales, se debe tratar de vislumbrar el motivo de esa trayectoria laboral, si el mismo accede a puestos de mayor responsabilidad indica su ambición y la intención de evolucionar en su desempeño.

b) Evaluación

Dentro del proceso de selección de personal por competencias, la evaluación de los candidatos constituye una etapa fundamental donde el departamento de Talento Humano comprueba que las habilidades y aptitudes del postulante son las esperadas por la empresa; asimismo, la presentación de documentos y el propio currículum denotan el interés de los postulantes por trabajar, permite optar entre varios perfiles, aunque es cierto que al presentarse un gran número de aspirantes con una gran cantidad de documentos, se hace más complicado el proceso para seleccionar a los mejores candidatos.

La evaluación se realizará teniendo en cuenta las preguntas realizadas en los exámenes por las siguientes áreas: inteligencia, personalidad, comportamientos, habilidades y currículum, como muestra la tabla que a continuación se expone y la información obtenida de la evaluación se contabilizará permitiendo generar una puntuación final para cada aspirante.

Tabla 2: Evaluación de los candidatos por competencias.

Área	Medición	Pruebas se administrarán	Tiempo (min)	Valor
Inteligencia	Conocimientos, comprensión, vocabulario, expresión y razonamiento numérico	Test de inteligencia Test de Weschler para adultos	20	20
Personalidad	Liderazgo, tenacidad, trabajo en equipo	Test de personalidad Test gráficos, t.a.t y el t.r.o	15	20
Comportamientos	Actitudes, valores, métodos de actuación	Test de actitudes disfuncionales de Weismman	15	20
Habilidades	Destrezas	Test de Minnesota	10	20
Currículum	Antecedentes laborales	Revisión y comprobación		20
Total (puntos)				100

Con el Test de Inteligencia, se busca apreciar el nivel intelectual del aspirante, al cual se someterá a una batería de preguntas, se norma el tiempo y se le solicita que haga secuencias lógicas, aquí se analizará su conocimientos, comprensión, vocabulario, expresión y razonamiento numérico, con el mismo test puede medirse funciones como la coordinación, la atención y la velocidad de reacción.

Al utilizar el Test de personalidad se busca medir características personales del aspirante, en este caso se tendrá en cuenta: el nivel de autocontrol, la iniciativa, emocionalidad, la independencia, el dinamismo, prioridades, motivaciones, la influencia sobre el grupo, entre otros... Las respuestas observadas deberán ser espontáneas, donde se considera que cada individuo tiene determinadas características y cada vacante o puesto de trabajo exige un tipo de personalidad específica.

En el caso de la aplicación del Test de aptitudes se utiliza para conocer y valorar las habilidades específicas, el método de actuación dependiendo de la profesión del aspirante, el uso de esta herramienta puede ser muy diferente, depende fundamentalmente del empleo que se está ofreciendo; se deberá tener en cuenta las competencias imprescindibles en la vacante de trabajo y de esta manera saber lo que puede se requiere conseguir de los futuros colaboradores.

En el caso de las Pruebas específicas de conocimientos habilidades y destrezas según el cargo, servirán para estudiar directa y objetivamente los conocimientos, habilidades y destrezas (competencias), en el puesto de trabajo, ejemplo se necesitarán exámenes físicos utilizan para determinar el estado y de salud de los aspirantes a custodios

c) Entrevistas

Una vez evaluados los aspirantes se seleccionan los que pasarán a la entrevista, la que no es considerada como una conversación informal, partiendo de la intencionalidad y el objetivo, el entrevistador será el primero en conocer quien es la persona que opta por la plaza y obtendrá una valiosa información sobre este individuo.

Estas entrevistas de selección del personal por competencias (ver anexos), se encaminan para encontrar hallazgos de comportamientos anteriores de los individuos, los que sirven como predictores para el desempeño actual; en ellas, las preguntas realizadas indagan competencias, incidentes críticos o eventos conductuales.

La entrevista de selección por competencias queda definida como una formal comunicación e interacción verbal entre el entrevistado y entrevistador, allí se produce un intercambio de preguntas, respuestas, demostraciones, etc. Siendo una técnica útil en el proceso integral de selección (Espinosa & Fernández, 2017).

Esta herramienta de carácter profesional es conveniente para poder esclarecer y seleccionar entre diferentes personas la que más le conviene a la institución allí se llega con un conocimiento pleno de las necesidades de la organización, por tanto ya está delimitada la base del perfil profesional requerido para el puesto de trabajo y el tipo de persona necesaria.

En la entrevista se informará sobre las funciones que los guardias de seguridad deberán cumplir en el lugar, las condiciones de la jornada laboral, su duración, entre otros, también se hablará sobre los conocimientos y aptitudes requeridas, experiencia anteriores y muy algo muy interesante las competencias que debe reunir la persona que precisa la empresa.

Para realizar la entrevista por competencias se tendrá en cuenta el cumplimiento del objetivo que está orientado a obtener información sobre las

acciones y el comportamiento de cada entrevistado valorando su relación con las competencias para el puesto, con lo que se logrará:

- Identificar competencias proyectivas de conducta
- Incorporar candidatos idóneos para puestos idóneos
- Disponer de una herramienta con una alta probabilidad de excelente selección de colaboradores
- Disminuir a futuro los costos de capacitación, así como, los índices de rotación.

Es importante en la entrevista por competencias lograr un adecuado grado de confianza entre el entrevistador y el candidato, dentro de ese clima podrán realizarse las preguntas que evalúan conductas anteriores del candidato, como ejemplo puede ser:

- Coméntame alguna discusión que haya tenido en su trabajo con algún compañero?
- Quedó resuelto el conflicto?
- Cómo lo solucionó o resolvió?
- Cómo se sintió y qué palabras utilizó?

Con este tipo de pregunta, el entrevistador pondrá al candidato en situaciones semejantes a las que puede encontrar en su nuevo puesto de trabajo y lógicamente puede conseguir conclusiones sobre la reacción del futuro colaborador.

Para revelar las competencias apreciables del candidato, útiles para el puesto de trabajo que se requiere, el entrevistador tendrá otras preguntas sobre situaciones reales del trabajo, como las siguientes:

- Refiera alguna situación en la cual usted haya trabajado con un grupo
- Qué aportó usted en esa labor?
- Cuál era el rendimiento o productividad que se esperaba?

Desde el ámbito laboral quedará ampliada en la entrevista por competencias lo realizado en el aspecto laboral; información que debe ser confirmada con los jefes o supervisores anteriores de este candidato, de allí saldrán cuál era

su labor a cumplir y el comportamiento que mantuvo dentro de ese centro, así como, la causa efectiva por la que terminó ese contrato.

En la entrevista por competencias la investigación personal permitirá también conocer más sobre las características del sujeto, dónde habita, si ha tenido antecedentes penales, o problemas sociales, quienes son sus familiares, si alguno de ellos está trabajando en la empresa; información que será de mucha utilidad en el pronóstico su futuro comportamiento en caso de que ingrese en la organización, también se preguntará por referencias de personas que le conozcan.

Una vez concluida la evaluación de las pruebas más la entrevista dio como resultado una serie de pasos para el proceso de selección se elige una terna (3 o mas candidatos) que se va a presentar a la persona encargada para escoger el personal requerido ya que de esta manera se le da varias opciones para que seleccione a la persona adecuada y pueda llenar la vacante solicitada.

III - Fase de contratación

Resulta importante dentro de la política de recursos humanos en la empresa, contar con una plantilla bien elegida, equilibrada y seleccionada por competencias, para ello la fase de contratación concluye el proceso, aquí se tiene en cuenta la negociación, la implantación en el puesto de trabajo e inducción del colaborador.

En la etapa de la oferta laboral quedan sentadas las bases de esta nueva colaboración, aquí muchas veces el salario es uno de los aspectos que más se valora, no obstante, conviene detallar existen otros aspectos muy importantes y que están relacionados con la calidad de vida del colaborador.

Se asignará el horario laboral y el lugar donde quedan ubicados, sobre todo con los que inician como nuevos colaboradores, lo que contribuye a un mejor periodo de adaptación, ya luego van a otros puestos donde ejercen su labor;

realmente no existen reglas, ni obligación en esta fase de la negociación pero si se tienen en cuenta esta flexibilidad que ayudará en aras de emplear y lograr el mejor manejo de las diferencias.

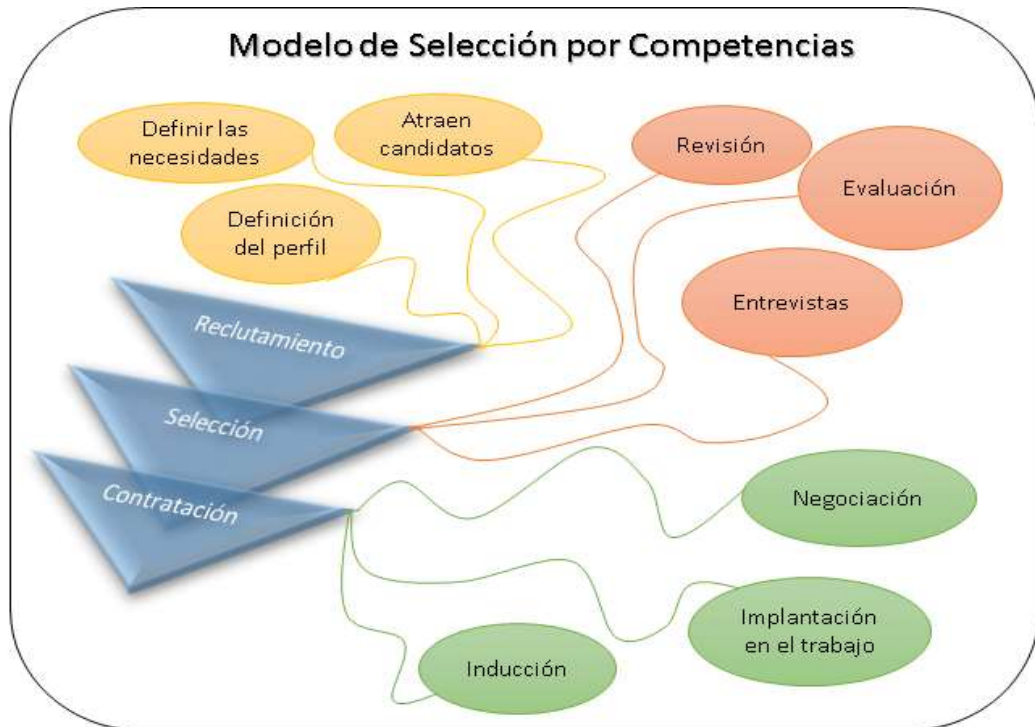
Referente a las entrevistas realizadas al personal de la empresa para la realización de las descripciones de cargo y las funciones de cargo resaltaron las siguientes competencias y el orden que se sugiere:

Tabla 3: Competencias según los cargos de la empresa.

COMPETENCIAS	INDICADORES
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tomar las mejores ideas y decisiones por medio de la discusión creativa. • Capacidad de fomentar y cooperación de los integrantes del equipo. • Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de influir y transmitir conocimientos, actitudes y comportamientos a los demás. • Lograr interacciones positivas con el personal de la empresa • Favorecer las relaciones jefe inmediato y empleado.
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de proporcionar mecanismos y recursos para gestionar los problemas con los demás. • Capacidad de gestión de cambio • Capacidad de evaluar la mejor alternativa por medio de la mediación
Orientado a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de precisión en las tareas a realizar. • Capacidad de definir los objetivos del departamento alineados a la organización.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar las tareas a tiempo o antes. • Capacidad de adaptar buenas costumbres o hábitos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enfatizar los sentidos y motiva el

Iniciativa	aprendizaje. <ul style="list-style-type: none"> • Mayor adaptación al medio y flexibilidad.
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo condiciones adversas.

Ilustración 3: Diagrama del modelo de selección por competencias



CONCLUSIONES

Se diseñó un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral.

Se elaboraron las políticas de selección y contratación de personal por competencias para la realización de un trabajo eficiente, seguro y de calidad.

Con el estudio se logró la realización de los perfiles de cargos requeridos para guardia de seguridad que solicita la empresa Cuport Seguridad Integral

Queda establecido el procedimiento de reclutamiento y selección de personal basado en competencias que permitan identificar la capacidad productiva de un colaborador.

El proceso concluirá con la presentación de informes donde se va a describir cuales son las competencias que cada candidato tiene para el puesto de trabajo y el orden que se sugiere.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda informar el inicio de la implementación del proceso de selección por competencias en todas las áreas de la empresa Cuport Seguridad Integral.
- Realizar un plan de capacitación sobre el nuevo proceso de selección por competencias laborales que estaría dirigido a los jefes de departamentos.
- Como áreas de atención de la gestión del talento humano, se recomienda estudiar a través del enfoque de competencias: la evaluación y la promoción del personal de esta importante empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. *Universidad Mariana, Boletín Informativo*, 1(33), 66–74. Retrieved from <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/924/849>
- Alfaro, M. (2012). Administración de personal. México: Red Tercer Milenio.
- Alvarez, A. E. (2008). El Estado de la seguridad en America Latina. *Reforma Judicial: Revista Mexicana de Justicia*, (12), 277–312.
- Alvarracin, S. P. R. (2018). Desobediencia de los adolescentes en el mal uso del tiempo libre y su incidencia en el núcleo familiar en Ecuador. Retrieved from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8942/1/ECUACS DE EIP 00047.pdf>
- Alvear, C. I. A. (2017). Plan estratégico para mejorar la administración y la rentabilidad de la empresa de seguridad privada Inprosecurity Cia. Ltda., en la ciudad de Guayaquil, período año 2017.
- Bacouillard, R., Guerrero, C. D., & Bustamante, J. (2014). Proliferación de armas y violencia armada en el sector de la seguridad privada en América Latina y el Caribe- Desafíos y oportunidades para la acción, *5648*, 31–79.
- Bermúdez, R. H. L. (2011). La inducción general en la empresa. *Universidad y Empresa. Universidad y Empresa*, 13(21), 117–142.
- Bianca, A. (2018). El papel del gerente de recursos humanos en las organizaciones. *La Voz de Houston*.
- Bueno, E. (2011). Complejidad y caos: Un nuevo enfoque de análisis económico de la empresa en la sociedad del conocimiento. *En López Moreno, M. J. (Ed.): La Empresa En El Dominio de La Complejidad (The Firm in the Complexity Domain), Madrid, Ediciones Cinca-UNESA*, 123–152.
- Camila, M., Castañeda, T., Carolina, C., & Orjuela, T. (2010). Capacitación Por Competencias Laborales Un Logro Productivo Para La Empresa Farmacéutica Laboratories De Colombia.
- Campos, E., Longo Somoza, M., & Salmador, M. P. (2016). Concepto, método y programa de investigación de la dinámica empresarial. *Economía Industrial*, (1921), 13–22.
- Caonero, F., Godnick, W., Fernández, S., Bustamante, J., & Natenzon, S. (2013). Control y regulación de las E empresas de seguridad privada en América Latina y el Caribe: un análisis comparativo. *Policía y Seguridad*

Pública, 1(1), 175–241. <https://doi.org/10.1109/TMAG.1968.1066365>

- Castaño, M., López, G., & Prieto, J. (2011). *Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal*.
- Castellanos, C. A., Ramírez, P. Z., & Rodríguez, C. Y. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Rev. Cuba. Inf. Cienc. Salud*, 27(2), 206–224. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&%5Cnpid=S2307-21132016000200007
- Caviativa, C. H. (2016). Selección de personal por competencias, estrategia para mejorar la competitividad. *Universidad Militar Nueva Granada, Trabajo de Grado*.
- Ceron, A. W., Garcia, G. B., & Silis, E. N. (2016). Diseño de una guía de contabilización de los beneficios a empleados por terminación de contrato y sus implicaciones contables y legales en las pequeñas empresas del sector servicio de la ciudad de San Miguel.
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391.
- Cheyre, J. E. (2015). Las amenazas a la seguridad en América Latina. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability*, 9(1), 51–73. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. In *Editorial Mc Graw Hill. Colombia* (pp. 1–15).
- Corral, F. (2007). Reclutamiento y Selección por competencias. Retrieved from http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48184/componente48180.pdf
- Corral, F. (2007). Reclutamiento y Selección por Competencias, 1–56.
- Cruz, P., & Vega, G. (2001). La Gestión Por Competencias Teoría Del Recurso Y Las Capacidades, 1–54. Retrieved from http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cufre, C. F. (2014). Modelos de gestión de personas: mercado laboral argentino y brasileño (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa).
- Dávalos, C. G., Aparicio, M. V, & Gorjup, M. T. (2013). Un análisis de la gestión por competencias en la empresa española De la teoría a la

práctica. *Contaduría y Administración*, 58(1), 251–288.

Enciso, F. E., & Perilla, T. L. (2015). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5–22. [https://doi.org/10.1016/S0323-6056\(79\)80081-6](https://doi.org/10.1016/S0323-6056(79)80081-6)

Escobar, J., Francy, Y., & Bonilla-Jimenez, I. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), 51–67. Retrieved from http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/957/Grupos_focales_una_guía_conceptual_y_metodológica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinel, R. B. (2016). Plan Nacional de Seguridad Integral¿ discurso o posibilidad? Análisis del caso de la Policía Nacional dentro del Plan Nacional de Seguridad Integral propuesto por el Estado ecuatoriano. *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*.

Espinosa, J. A., & Fernández, E. S. (2017). *La entrevista en las organizaciones. Manual moderno*.

Fernández, A. M., Vázquez, P. M., Dujarric, B. G., Díaz, S. N., & Soto, H. H. (2015). Profile for job skills and recruitment model for the A Technical Management Position in Human Resources. *Revista Wimb Lu*, 10(1), 19–37. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/wl.v10i2.20676>

Fernando, C. (2012). Historia de la seguridad privada en el Ecuador. Retrieved from <https://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>

Fonseca, M. (2016). Factores motivacionales para el personal de seguridad.

Freire, F. J. F. (2014). Incidencia de los factores de riesgo, en el estrés laboral del personal de tripulación de la compañía de seguridad privada TEVCOL. *Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas Tesis de Grado Para Optar Por El Título de Psicóloga Industrial*.

Fuentes, A. (2017). Fuentes , Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Furlong, J. (2016). *Proceso de reclutamiento y selección de personal en empresas familiares en la ciudad de Córdoba*.

Gallego, M. (2008). Gestión humana basada en competencias, contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Revista Universidad EAFIT*, 9.

Gallegos, B. G. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. *Universitas*, 17, 159–179.

García-Muñoz, F. R. (2015). Régimen y organización de la seguridad en España: con especial referencia a la Policía Local.

- Greza, A. J. F. (2010). Industria de seguridad privada en perspectiva comparada.
- Guerra, M. D. E. (2015). Estrategias encaminadas a mejorar el servicio de las empresas de seguridad privada en el DMQ (Doctoral dissertation).
- Guerrero, C., & Jiménez, M. L. (2011). Una visión estratégica de los recursos humanos en base a competencias. *INCEPTUM Revista de Investigación En Ciencias de La Administración*, VI(10), 323–333.
- Hermida, M. A., Hermida, C., Cabrera, N., & Calle, C. (2015). La densidad urbana como variable de análisis de la ciudad. El caso de Cuenca, Ecuador. *©EURE*, 41(124), 25–44. [https://doi.org/10.1016/S0584-8547\(97\)00018-9](https://doi.org/10.1016/S0584-8547(97)00018-9)
- Howie, L. (2018). Los dilemas de la seguridad privada en las industrias de servicios. De la explotación laboral al terror global. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 27, 944–967.
- Insuasti, M. G., Villota, L., Pantoja, A. L., Benavides, C. A., & González, M. (2015). Modelo estratégico integral para los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño en el área del talento humano, 2.
- Jiménez, G. A. L. (2016). Las Políticas de Seguridad Ciudadana frente al contexto de prevención comunitaria (Bachelor's thesis, Loja, 9 de noviembre).
- Juárez, A. F., & Cárdenas, R. S. (2006). Percepción de salud en guardas de seguridad que trabajan en turnos irregulares TT - Health Perception in safety guards who work under irregular shifts. *Ter. Psicol*, 24(2), 131–138. Retrieved from <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-453231>
- López, A. (2016). Elaboración de estrategias de mercado que permita a la empresa de seguridad privada VISEGPRO CÍA. LTDA., captar clientes en el Parque Industrial Inmaconsa, en la ciudad de Guayaquil, período 2015 – 2016.
- López, L. I., & Mora, A. (2018). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 10(1).
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa Tipo de Recolección de Plan de tabulación y. *Documento de Trabajo. Sistema de Universidad Virtual. Univerisidad de Guadalajara*, 23. Retrieved from http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- Lorenc, V. F., Khalil, E., & Guevara, T. (2012). El nuevo proletariado de la vigilancia: los agentes de seguridad privada en Argentina. *Trabajo y Sociedad*, (19), 103–116. Retrieved from

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712012000200006&script=sci_arttext

- Macià, M. (2012). 7 beneficios de gestión x competencias en empresas.
- Maldonado, M. Y. C., & Canales, M. U. (2016). Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión del Talento Humano. *Hojas y Hablas*, (10), 54-69.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia*. (I. N. 179. 050. S. de Chile, Ed.).
- Molina, L., Cedeño, R., & Kasfnioli, J. (2018). Recursos Humanos: La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Moreno, M. R., & Fernández, M. A. (2017). La Política Pública de Seguridad Integral en las emergencias en Ecuador: ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE BASADO EN DERECHOS. *Axioma.Pucesi.Edu.Ec*. Retrieved from <http://axioma.pucesi.edu.ec/index.php/axioma/article/view/482>
- Nolasco, P., & Ramírez, A. (2014). Una aproximación a un modelo de certificación de competencias digitales docentes. *Revista de Medios y Educación*, 79(79), 1–10. <https://doi.org/10.12795/PIXELBIT>
- Ortiz, C. F. J. (2018). Los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi SA de la ciudad de Latacunga.
- Page, F., & Glanc, L. (2009). Usos y Consumos de los Vigiladores de Seguridad privada, (1991).
- Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.
- Refugio, L., & López, C. (2018). La gestión del Capital Humano como estrategia para mejorar el desempeño organizacional de las empresas en México. *Congreso de La Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 1438–1457.
- Robbins, S. (1998). *Organizational behavior: Concepts, controversies and application (8th. ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rodríguez, T. N. (2000). Selección efectiva de personal basada en competencias. *Revista Do Setor Público*, 51(3), 99–120.
- Rojas, M. A. M., García, P. B., Palos, C. C., & Ramos, Á. A. (2015). Incorporación efectiva del talento humano en las organizaciones: ¿cómo integrar a candidatos con competencias asertivas? Effective incorporation of human talent in organizations: how to integrate with candidates assertive competencies? *Incorporação e*, 93–121.

- Ruiz, M. W. (2017). Ventajas del modelo de gestión por competencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Santiz, M. I. (2013). www.grandespymes.com.ar. Recuperado el 29 de 11 de 2018, de www.grandespymes.com.ar. Retrieved from <http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/29/importancia-de-la-induccion-depersonal-en-las-empresas/%0D>
- Serrano, A. C. N., & Zapata, B. L. S. (2017). Modelo de gestión del talento humano por competencias en el Área de contratación de la empresa CAPLUSA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Torrente, D. (2016). *Análisis de la seguridad privada (Vol. 375)*. Editorial UOC.
- Ulrich, D. (2000). *Evaluación de Resultados*. Barcelona. Ediciones Granica S.A.
- Vargas, J. (2016). Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 1(1).
- Vega, L. E. S., González-Morales, O., & García, L. F. (2016). Percepción del empresariado de las competencias y características relevantes para el empleo-Perception of entrepreneurs about relevant competences and characteristics for employment. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(1), 29–46.
- Zambrano, C., & Gallo, W. (2005). Evaluación de la calidad de gestión que realizan las empresas de vigilancia y seguridad privada del Distrito Metropolitano de Quito (Doctoral dissertation).
- Zayas, P. (2010). Fundamentos teórico metodológicos de la selección de persona. Retrieved from [/www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/)

ANEXOS

Ejemplo de entrevista de selección del personal por competencias

1. ¿Qué trabajos ha desempeñado anteriormente?
2. ¿Cuánto tiempo ha estado en su último centro laboral?
3. ¿Podría hablarme sobre sus atributos personales, conocimientos, tenacidad?
4. ¿Aceptaría que se le presentaran situaciones de riesgos donde deba cuidar de su integridad personal?
5. ¿Mencione tres fortalezas y tres debilidades que considera tiene usted?
6. ¿Ha desempeñado trabajos similares a este con anterioridad?
7. ¿Conoce esta empresa?
8. ¿Qué entiende por trabajo en equipo?
9. ¿Siente usted gran satisfacción de logro y éxitos laborales cuándo se ha esforzado al máximo?
10. ¿Qué desea lograr en este puesto de trabajo?
11. ¿En esta empresa qué aporte suyo considera sea diferente o superior al aporte ofrecido por otros candidatos?
12. ¿Qué expectativa salarial tiene?
13. ¿Tiene alguna pregunta de interés?
14. Coménteme alguna situación donde usted resolvió favorablemente las necesidades de un cliente.
15. ¿Cómo actúas en una situación similar?
16. ¿En su trabajo anterior ha resuelto alguna dificultad?
17. ¿Cómo reaccionas ante en una situación estresante?
18. ¿dónde se ubica su domicilio?
19. ¿Cómo está conformado su núcleo familiar?
20. ¿Defina cómo es su relación con los vecinos?

Análisis de competencias (caso 1)

Valor	Frecuencia	Importancia	Dificultad
1	Diariamente	Altamente importante	Muy difícil
2	2 veces/día	Muy Importante	Difícil
3	2 veces/día	Mediana	Moderadamente difícil
4	4 veces/día	Poca	Fácil
5	Otro	Nula	Muy fácil

Actividades del Cargo	Frecuencia	Importancia	Dificultad
Realizar controles de entrada y salida de personas.			
Realizar controles de entrada y salida de vehículos.			
Efectuar periódicamente, recorridos por toda su área de labores			
Asignar de turnos dependiendo la naturaleza del negocio del cliente.			
Receptar paquetería (si fuese el caso).			
Revisar todo vehículo de servicios o proveedores.			
Proteger y vigilar la vida e integridad de todos los usuarios de las instalaciones del cliente.			
Vigilar los bienes inmuebles propiedad de la empresa que está bajo su responsabilidad con el fin de evitar se cometan ilícitos y/o siniestros que puedan afectarlos.			
Observar y hacer respetar leyes, reglamentos, políticas, normas y más disposiciones de seguridad.			
Impedir el paso de personas a las instalaciones que no cuenten con la autorización correspondiente.			
Participar en apoyo de trabajos u otros eventos que la empresa implante.			
Revisar visualmente bolsas, maletines y bultos voluminosos que traten de introducir o sacar de las áreas del cliente.			

Total = Actividad esencial = Frecuencia + (Importancia x Dificultad)

Análisis de competencias (caso 2)

Valor	Frecuencia	Importancia	Dificultad
1	Diariamente	Altamente importante	Muy difícil
2	2 veces/día	Muy Importante	Difícil
3	2 veces/día	Mediana	Moderadamente difícil
4	4 veces/día	Poca	Fácil
5	Otro	Nula	Muy fácil

Actividades del Cargo	Frecuencia	Importancia	Dificultad	Total
Realizar la administración, operación y velar por la seguridad en su área de trabajo.				
Cumplir con la política de la empresa en seguridad y medio ambiente.				
Cumplir con los planes y programas semanales, mensuales y anuales del planeamiento.				
Reportar todos los incidentes de su área.				
Realizar el reporte diario de las operaciones de su turno				

Total = Actividad esencial = Frecuencia + (Importancia x Dificultad)

Entrevista al personal de la organización para la realización de la descripción de cargo y el perfil de cargo

Entrevista 1

- 1. ¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Jefe de Talento Humano
Departamento: Talento Humano

- 2. ¿A quién reporta?**
Reporte a: Gerente General

- 3. ¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
Asistentes de Talento Humano

- 4. ¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Gestionar, planificar, dirigir y administrar los procesos de gestión del departamento a través de la organización eficiente de los distintos subsistemas que lo integran.

- 5. ¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Dar atención personalizada, oportuna y amable a empleados por temas laborales.
Elaborar y enviar los cuadros para los seguros privados del personal.
Realizar de la evaluación de desempeño y su análisis
Coordinar la realización de la evaluación del clima laboral
Coordinar el cumplimiento de los programas de capacitación para prevención de uso de alcohol y drogas
Elaborar la nómina de pagos
Elaborar los planes y programas de integración
Coordinar el cumplimiento de tareas de trabajadora social

- 6. ¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Gerente, General, Jefe de administración, Jefe financiero, Jefe de operaciones, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistentes de administración, Facturador, Asistentes financieros, Asistente de operaciones, Asistentes técnicos, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.

- 7. ¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 30 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Word, Excel y software utilitario.
Código de trabajo – MT
Excel aplicado a RRHH
Técnicas de selección de personal
Técnicas de evaluación de desempeño
Evaluación de clima laboral
Técnicas de solución de conflictos

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Capacidad de negociación
Comunicación efectiva
Resolución de conflictos
Gestión del talento humano
Liderazgo

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Realizar contratos de trabajo e ingreso al portal de Ministerio del Trabajo
Llenar y enviar formato de accidente del IESS cuanto ocurra un accidente
Coordinar reuniones mensuales de Comité Paritario (requisito legal)
Dar seguimiento del cumplimiento de funciones del Médico ocupacional
Dar seguimiento del cumplimiento de planes y programas de prevención y uso de alcohol y drogas

Entrevista 2

1. ¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?

Cargo: Asistente de Talento Humano 1

Departamento: Talento Humano

2. ¿A quién reporta?

Reporte a: Jefe de Talento Humano

3. ¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?

N/A

4. ¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?

Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.

5. ¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?

Actualizar archivos de Nómina y Roles

Realizar el documento de liquidación de Vacaciones

Realizar las solicitudes de vacaciones y permisos

Dar emisión de certificados de trabajo

Recolectar las distribuciones de guardias para enviar a facturación

Atender y resolver las quejas del personal

Demás actividades que delegue el jefe inmediato

6. ¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?

Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.

7. ¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?

Entre 20 a 35 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Interpretación de la Norma ISO 9001 2015

Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.

Legislación Laboral

Utilización de las páginas del MRL e IESS

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Responsabilidad, iniciativa, buena organización
-Capacidad y criterio en toma de decisiones
Buen manejo de relaciones interpersonales.
Habilidad numérica.
Proactividad
Concentración en las tareas encomendadas

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Realizar la Nómina dentro de los periodos establecidos
Analizar la cantidad de rubros a cancelar o descontar
Revisión constante de los valores ingresados a la nómina
Trabajo en equipo con departamento financiero
Pasar a Facturación la información de distribución de puestos mensuales

Entrevista 3

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Asistente de Talento Humano 2
Departamento: Talento Humano
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Jefe de Talento Humano
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Solicitar y organizar documentación de las carpetas de los empleados.
Registrar solicitudes de vacaciones
Registrar permisos médicos avalados por el IESS
Elaborar los certificados laborales
Realizar la pre - selección de carpetas aspirantes para los diferentes cargos.
Elaboración del reporte de Doping, y realizar la prueba en caso de ser necesario.
Atender a los ex empleados por teléfono o personalmente
Hacer la solicitud de requerimiento de uniformes
Asistir oportunamente en la selección de personal en los diferentes niveles jerárquicos
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.
Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 20 a 35 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Conocimiento en Interpretación de las normas ISO 9001:2015
Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.
Conocimiento básico de legislación laboral.

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Responsabilidad, iniciativa, buena organización.
Buen manejo de relaciones interpersonales.
Alta discreción.
Capacidad de trabajo bajo presión.
Trabajo en quipo

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Mantener al día la información de la base de dato de recursos humanos, a fin de mantener un registro de datos seguro, ágil y oportuno.
Entrega de planillas al Jefe Financiero para que sean canceladas.
Enviar por correo las planillas canceladas a Facturación.
Elaboración de acta de finiquito CUPORT-CARGO K9
Revisión minuciosa de descuentos, vacaciones de empleados para elaboración de finiquitos
Manejo de uniformes
Cotización de uniformes
Despacho de uniformes a empelados ingreso y renovación
Elaboración de cuadro de descuentos a personal por uniformes entregados
Verificar que todos los empleados entreguen los documentos solicitados.

Entrevista 4

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Asistente de Talento Humano 3
Departamento: Talento Humano
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Jefe de Talento Humano
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Atención de ex empleados por teléfono o personalmente
Hacer la solicitud de requerimiento de uniformes
Asistir oportunamente en la selección de personal en los diferentes niveles jerárquicos
Realizar en la página del IESS: Avisos de entradas y salidas, ajustes de sueldo por extras, generación e imprimir planillas.
Elaborar contratos y registrarlos en el SUT
Realizar la solicitud de requerimiento de credenciales, coordinar la elaboración con el proveedor, registro de control de caducidad, elaboración actas de entregas.
Solicitar y organizar documentación de las carpetas de los empleados.
Registrar solicitudes de vacaciones
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Facturador, Asistentes financieros, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios y proveedores de uniformes y credenciales.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 20 a 35 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Conocimientos de leyes laborales
Interpretación de la norma ISO 90012015
Conocimientos de Word, Excel
Manejo página del MRL

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Responsabilidad, iniciativa, organización.
Buen manejo de relaciones interpersonales.
Capacidad de trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Elaboración de acta de finiquito CUPORT-CARGO K9
Revisión minuciosa de descuentos, vacaciones de empleados para elaboración de finiquitos
Manejo de uniformes
Cotización de uniformes
Despacho de uniformes a empleados ingreso y renovación
Elaboración de cuadro de descuentos a personal por uniformes entregados

Entrevista 5

1. ¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?

Cargo: Jefe de Operaciones

Departamento: Operaciones

2. ¿A quién reporta?

Reporte a: Gerente General

3. ¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?

Coordinador de operaciones y de seguridad.

4. ¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?

Coordinación, organización y funcionamiento del departamento operativo para establecer estrategias de acuerdo a las políticas de seguridad que tiene la organización.

5. ¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?

Comprobar que la bitácora y demás libros de registros sean llevados correctamente, con buena letra y aseo.

Abastecer al personal subalterno del equipo necesario.

Coordinar con coordinación de Seguridad la elaboración de cuadros de ubicación de los puestos.

Solicitar a cada puesto el reporte vía radio cada hora.

Informar de novedades cuando fuere solicitado o cuando el caso amerite.

Coordinar visitas domiciliarias tanto del personal de la Empresa como de Clientes.

Emitir reportes que le fueran solicitados.

Capacitar a los guardias en los puestos de trabajo.

Control y Supervisión oportuna de reportes de multas, sanciones, sobretiempo, etc.

Acudir a reuniones periódicas o emergentes que fueran necesarias.

Controlar los equipos, uniformes, armamento, municiones, etc.

Elaborar inventario de equipos.

6. ¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?

Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe de Talento Humano, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

7. ¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?

Entre 35 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Jefe de Operaciones de Seguridad
Gestión de Riesgo
Auditor Interno de Sistema de Gestión en
Control y Seguridad
Conocimiento ISO 9001- 2008
Objetivos e indicadores de Gestión
Manejo efectivo y eficiente de personal

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Capacidad y criterio en toma de decisiones
Buen manejo de relaciones interpersonales.
Formador de Equipos de trabajo.
Capacidad de trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Delegar en el personal operativo el cumplimiento de responsabilidades específicas.
Controlar los reportes de viajes y gastos y su entrega inmediata para las facturaciones correspondientes.
Controlar que los Supervisores hagan firmar las hojas de control de los guardias en los turnos respectivos para pago de Roles.
Controlar y supervisar el adecuado servicio del personal de custodios armados.
Mantener al día el Inventario de Armas, equipos y municiones.
Despachar oportunamente el personal de custodios y patrullas con los equipos respectivos.
Entregar mensualmente al departamento Administrativo el listado actualizado de los Puestos de trabajo por clientes para la respectiva Facturación.

Entrevista 6

1. ¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?

Cargo: Coordinador de Operaciones

Departamento: Operaciones

2. ¿A quién reporta?

Reporte a: Jefe de Operaciones

3. ¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?

Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola

4. ¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?

Coordinar, organizar y funcionamiento del departamento operativo para establecer estrategias de acuerdo a las políticas de seguridad que tiene la organización.

5. ¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?

Conocimiento sobre mantenimiento de armas menores.

Habilidad para actualizar el cuadro de distribución de armas y equipos de comunicaciones a los puestos operativos.

Habilidad de transmitir conocimientos e inducir y capacitar a supervisores y guardias.

Facilidad de coordinación con jefe de operaciones, en la elaboración de los informes semestrales y anuales para el departamento de Armas del CC.FF.AA. y el COSP.

Conocimiento en inventario de inventario de armas y radios.

Capacidad de liderazgo sobre el personal bajo su mando.

Habilidad de Elaborar Informes internos y externos.

Habilidad de manejar documentos administrativos.

Apoyar al representante de la Dirección, en el buen funcionamiento y control de los Sistemas de Gestión ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y BASC V4-2012; además de ser parte activa de las actividades involucradas en el mismo.

6. ¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

7. ¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?

Entre 38 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

Servicio al cliente y relaciones interpersonales
Preparación y respuesta a eventos Críticos
Gestión de Riesgo
Auditor Interno Basc
Conocimiento ISO 9001- 2008

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Capacidad y criterio en toma de decisiones
Responsabilidad, iniciativa, buena

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Movimiento y desplazamiento del personal a nivel nacional.
Atender de manera personalizada los requerimientos operacionales de clientes.
Supervisar la dotación de todo el personal operativo.
Supervisar el mantenimiento y cuidado de vehículos.

Entrevista 7 - Asistente de Coordinación de Seguridad

- 1. ¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Asistente de Coordinación de Seguridad
Departamento: Operaciones
- 2. ¿A quién reporta?**
Reporte a: Coordinador de Seguridad
- 3. ¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola
- 4. ¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Gestionar, mantener y revisar periódicamente la ley de Contratación Pública, los valores de caja chica.
- 5. ¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Mantener las carpetas de los contratos al día con los documentos que se requieren para el control de los mismos
Revisión de los listados de alumnos de Lidera e ingresar en la página del Ministerio del Interior
Entregar Diplomas y Certificados de Lidera a los Alumnos
Realizar todo tipo de trabajo de Lidera, Limpeasy solicitada por presidente y Coordinador General
Gestionar documentación para autorizaciones emitidas por la Subsecretaria de Puertos para trabajar en Buques.
- 6. ¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Asistentes de talento humano, Operador de central de monitoreo, Recepción, Servicios varios, Supervisores, Custodios, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
- 7. ¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 24 a 35 años
- 8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?**
-Manejo de portal de Compras publicas
- Conocimiento ISO 9001- 2008
- Conocimiento de Word, Excel y software Utilitario.

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Buen manejo de relaciones interpersonales.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Gestión de datos y protocolo empresarial

10. ¿Cuáles son las autoridades que requiere para desempeñar el cargo?

- Autoridad ante guardias, custodios y monitoristas.
- Movimiento y desplazamiento del personal a nivel nacional.
- Sancionar al personal bajo su cargo

Entrevista 8 – Supervisor de Seguridad

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Supervisor de Seguridad
Departamento: Operaciones
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Coordinación de Seguridad y Asistente coordinador de seguridad
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
Custodios de Seguridad, Guardias y Operador de consola
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Controlar, verificar y realizar inventarios de armas y radios para el personal de seguridad física, custodios y centralistas.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Realizar informes sobre eventos o conducta del personal de guardias, custodios y centralistas.
Realizar el inventario de armas y radios asignados a los puestos de seguridad física y custodios.
Capacidad de liderazgo sobre el personal de guardias, custodios y centralistas.
Aplicar sanciones al personal que incumple y reportar las mismas.
Cada vez que se reemplace un guardia, debe darle la inducción necesaria y orientar al nuevo colaborador para que rápidamente esté en condiciones de realizar su trabajo.
Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de seguridad física en que esté empañada la empresa.
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Custodios, Agentes de seguridad..

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 30 a 45 años
8. **¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?**
Curso para guardias del Ministerio del Interior

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Capacidad verbal
- Capacidad de aprendizaje
- Solución de problemas
- Trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Presentarse a recibir el puesto con 15 minutos de anticipación para que pueda verificar las novedades y constatar los elementos a su cargo.

Entrevista 9 – Custodios

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**

Cargo: Custodios

Departamento: Operaciones

2. **¿A quién reporta?**

Reporte a: Coordinación de Operaciones

3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**

N/A

4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**

Custodiar la vida e integridad de los clientes, revisar el arma y controlar que cuenten con las respectivas municiones incluidos permisos y salvoconductos.

5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**

Tomar fotos al cabezal, numero de contener, numero de los sellos o candado satelitales al inicio del recorrido.

Iniciar el recorrido de la custodia, tratando de evitar al máximo paradas no previstas o innecesarias, el custodio coordinará con la empresa contratada se inicie su recorrido con el control del pesado, abastecido de combustible y con las revisiones mecánicas y técnicas de rutina.

No permitir por ningún motivo que los cabezales custodiados cargados de mercadería paren a comer en la carretera sin autorización del personal de custodia ya que la seguridad asignará el lugar idóneo para proceder a la respectiva alimentación, coordinada previamente con el área de monitoreo y el cliente (dueño de la carga). Observar y hacer respetar leyes, reglamentos, políticas, normas y más disposiciones de seguridad.

6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**

Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**

Entre 20 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

- Curso para guardias del Ministerio del Interior
- Matrícula de operador portuario
- Curso de manejo de conducción defensivo y evasivo
- Seguridad en Buques

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Capacidad verbal
- Capacidad de aprendizaje
- Trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Todos los custodios deberán presentarse a su servicio de custodia tanto vía terrestre o vía marítima aseados manteniendo su uniforme impecable así como el demás equipo de trabajo personal y sobre todo en condiciones físicas y mentales aptas concretamente no desvelados, anímicamente positivos sin aliento alcohólico y con una actitud de servicio propia de la empresa, misma que se reflejara durante su jornada de trabajo y por consecuencia el cliente deberá quedar satisfecho con el servicio, sumando la actitud y el estado físico los custodios permanecerán siempre alertas.

Entrevista 10 – Agentes de Seguridad

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Agentes de Seguridad
Departamento: Operaciones
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Coordinación de Seguridad
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Vigilar los bienes inmuebles propiedad de la empresa que está bajo su responsabilidad con el fin de evitar se cometan ilícitos y/o siniestros que puedan afectarlos.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Realizar controles de entrada y salida de personas.
Realizar controles de entrada y salida de vehículos.
Periódicamente, efectuar recorridos por toda su área de labores
Asignación de turnos dependiendo la naturaleza del negocio del cliente.
Recepción de paquetería (si fuese el caso).
Revisión de todo vehículo de servicios o proveedores.
Proteger y vigilar la vida e integridad de todos los usuarios de las instalaciones del cliente.
Observar y hacer respetar leyes, reglamentos, políticas, normas y más disposiciones de seguridad.
Impedirá el paso de personas a las instalaciones que no cuenten con la autorización correspondiente.
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.
Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 20 a 45 años
8. **¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?**
- Curso para guardias del Ministerio del Interior

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Capacidad verbal
- Capacidad de aprendizaje
- Solución de problemas
- Trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

No deberá retirarse del área de bajo su custodia hasta que sea relevado.

Revisar el área asignada al entrar a su turno

Toda anomalía deberá reportarla primero con su jefe inmediato antes que a cualquier persona y espera instrucciones.

Entrevista 11 – Jefe Financiero

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Jefe Financiero
Departamento: Financiero
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Gerente General
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
Asistente financiero
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Vigilar los registros contables, en base a la normativa y procedimientos ajustables, para la obtención de la información veraz y oportuna.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Presentar de Estados Financieros.
Definir los sistemas, procesos, registros y estados contables para el análisis e interpretación de la situación financiera y contable de las empresas del grupo.
Elaborar informes contables para la superintendencia de compañías.
Elaborar presupuesto anual para Presidencia.
Elaborar declaraciones mensuales de IVA y Retenciones a la fuente al SRI.
Elaborar declaración anual de Impuesto a la Renta al SRI.
Elaborar anual de anexo de accionistas al SRI.
Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.
Analizar la situación contable de la empresa.
Controlar pagos a proveedores.
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe Administrativo, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.
Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 25 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

- Principios y prácticas de contabilidad.
- Aplicación y desarrollo de sistemas contables -Leyes, reglamentos y decretos en el área contable
- Clasificación y análisis de la información contable.
- Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo.
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
 - Buen manejo de relaciones interpersonales.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Entregar mensual de Estados Financieros.
- Analizar registros contables
- Revisar documentación de soporte.
- Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.
- Analizar la situación contable de la empresa.
- Revisar la contabilización de las transacciones que se ingresan al Sistema Contable.
- Pagar las obligaciones de la Empresa en materia tributaria.

Entrevista 12 – Asistente Financiero

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Asistente Financiero
Departamento: Financiero
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Jefe Financiero
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Asistir en el análisis de todos los estados financieros, seleccionando, inspeccionando y llevando el control de la información; con la finalidad de apoyar la correcta elaboración de los informes financieros de la empresa.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Verificar que la información contable de las empresas del grupo este completa al momento de cierre mensual debiendo dar seguimiento a los usuarios que generan información.
Entregar reporte mensual de anexos transaccionales al SRI para revisión del Jefe Financiero para su posterior declaración.
Analizar cuentas contables de las empresas del grupo.
Preparar y presentar reportes contables
Otras funciones asignadas por el Jefe Financiero
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 20 a 28 años
8. **¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?**
-Principios y prácticas de contabilidad.
-Aplicación y desarrollo de sistemas contables y decretos en el área contable -Leyes, reglamentos
-Clasificación y análisis de la información contable.
-Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo.
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Buen manejo de relaciones interpersonales.
- Habilidad numérica.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Formador de Equipos de trabajo.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

Entregar información mensual al Jefe Financiero.

Analizar registros contables

Revisar documentación de soporte.

Revisar presentación mensual de anexos transaccionales al SRI.

Contabilizar mensualmente de las transacciones que se ingresan al Sistema Contable.

Entrevista 13 – Jefe Administrativo

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Jefe Administrativo
Departamento: Administrativo
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Gerente General
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Evaluar procedimientos y servicios proyectando y estableciendo acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento de la organización
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Evaluar constante del cumplimiento de funciones del personal a su cargo.
Evaluar la necesidad de capacitación del personal a su cargo para el correcto desempeño de sus funciones.
Revisar de informes de actividades del Asistente Administrativo y Facturador.
Coordinar con Presidencia la estrategia anual de publicidad a nivel nacional.
Pagar débito bancario de multas de tránsito y matrículas vehicular a través del portal y/o página del banco.
Calificar proveedores nuevos para factibilidad de compras de bienes y/o servicios de suministros.
Revisar y aprobar los informes para facturación de servicios.
Gestionar cobranzas a clientes.
Revisar y aprobar notas de crédito emitidas a clientes debidamente justificadas.
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Gerente General, Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Operador de central de monitoreo, Agentes de seguridad.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 25 a 45 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

- Manejo de utilitarios.
- Conocimientos en Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 y Basc.
- Conocimientos en Negociación.
- Conocimientos en Auditoría y Control Interno.

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo.
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Buen manejo de relaciones interpersonales.
- Buen manejo de relaciones interpersonales y trato con el público
- Habilidad numérica y analítica
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Formador de Equipos de trabajo.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Presentar reportes de caja chica
- Montaje y Desmontaje de stand en eventos de Cuport
- Entregar el informe de inspecciones caninas y poligrafías al cliente
- Programar diaria de los inspectores k9
- Mantener en stock sellos para inspecciones
- Programar los mantenimientos de oficina
- Atender los requerimientos de los clientes

Entrevista 14 – Asistente de Gerencia

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**

Cargo: Asistente de Gerencia

Departamento: Administrativo

2. **¿A quién reporta?**

Reporte a: Jefe Administrativo

3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**

N/A

4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**

Capacidad para analizar y mejorar el entorno donde lleva a cabo su desempeño profesional.

5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**

Atender llamadas telefónicas que son de la presidencia

Atender visitas

Programar reuniones de negocio

Manejar caja chica.

Receptar, enviar y registrar /documentos internos y externos

Manejar correo electrónico

Organizar eventos de la compañía

Informar todo lo relativo al departamento del que depende

Actualizar la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones

Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**

Dentro de la empresa: Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.

7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**

Entre 20 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

- Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.
- Manejo de las comunicaciones verbales y escritas

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Responsabilidad, iniciativa, buena organización.
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Buen manejo de relaciones interpersonales.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Excelente redacción.
- Habilidad con el servicio al Cliente, atención de llamadas telefónicas, solución de conflictos, proactiva.
- Técnicas avanzadas de archivo.
- Manejo de Agenda

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Coordinar con los choferes eventos previos.
- Enviar y recibir documentos
- Tener actualizada la agenda del Presidente
- Atender llamadas
- Atender visitas
- Informar todo lo relativo que este a mi consigna
- Manejar correo electrónico
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Entrevista 15 – Asistente Administrativo

1. **¿Dentro de la empresa a que departamento y cargo pertenece?**
Cargo: Asistente Administrativo
Departamento: Administrativo
2. **¿A quién reporta?**
Reporte a: Jefe Administrativo
3. **¿Cuáles son los cargos que tiene bajo su supervisión?**
N/A
4. **¿Cuál sería el objetivo del cargo que está desempeñando?**
Facilitar información y requerimientos para solicitudes de créditos en lo que respecta a la información y documentación manejada en el Dpto. Administrativo.
5. **¿Describa todas las funciones que realiza a lo largo de su jornada laboral?**
Adquirir Permisos Municipales en matriz
Adquirir Permiso Cuerpo de Bomberos en matriz
Coordinar conjunto con encargados, la obtención de permisos municipales y de bomberos de las sucursales.
Controlar y gestionar de pólizas de seguro vehicular, renovación.
Tramitar siniestros de vehículos con las aseguradoras.
Controlar y gestionar de la matriculación de vehículos. Gestión de pago de trámites y coordinación para la selección de turno.
Revisar final de informes de inspección k9 para entrega de detalle a facturación y entrega al cliente.
Controlar la documentación enviada y recibida por parte de clientes.
Organizar la ruta y actividades del mensajero (en lo que me corresponde)
Ingresar pagos de clientes al sistema, así como seguimiento de facturas a cancelar, detalle de abonos, cruces de cuentas, cuadro de valores y entrega de estados de cuentas solicitados por clientes.
6. **¿Cuáles son los contacto internos y externos para el cumplimiento de las tareas asignadas?**
Dentro de la empresa: Jefe Financiero, Jefe de Talento Humano, Jefe de sistema y de seguridad electrónica, Coordinador de operaciones y de seguridad, Asistentes de talento humano, Asistente de operaciones, Guardias.

Fuera de la empresa: Clientes de los diferentes puntos de servicios.
7. **¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para ocupar el puesto de trabajo?**
Entre 20 a 35 años

8. ¿Cuál es el entrenamiento que requiere para desempeñar el cargo?

- Principios y prácticas de contabilidad.
- Leyes, reglamentos y decretos en el área contable
- Conocimiento de Word, Excel y software utilitario.
- Elaboración de documentos mercantiles competentes a su área

9. ¿Cuáles son las habilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Responsabilidad, iniciativa, buena organización, liderazgo.
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Buen manejo de relaciones interpersonales.
- Habilidad numérica.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades que requiere para desempeñar el cargo?

- Cumplir con el envío de los vehículos a revisión anual dentro del período de calendario correspondiente.
- Entregar informes finales de inspección k9 a los clientes dentro del tiempo convenido.
- Revisar y gestionar dentro del plazo previo a la vigencia, la renovación de las pólizas vehiculares
- Presentar ante las autoridades competentes, permisos municipales y del Cuerpo de Bomberos.
- Cumplir con el ingreso total de los pagos de clientes mensuales al sistema para que el Dpto. Contable pueda proceder con el cierre de conciliación bancaria.
- Entregar reportes de infracciones vehiculares y pagos al Dpto. de Recursos Humanos para la gestión de los respectivo descuentos.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lorena Pamela Fiallos Vaca** con C.C: # 0951575810 autor/a del trabajo de titulación: **Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **25 de febrero del 2019**

f. _____

Nombre: **Lorena Pamela Fiallos Vaca**

C.C: **0951575810**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral.		
AUTOR(ES)	Lorena Pamela Fiallos Vaca		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Alex Tapia Ubillús		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de febrero del 2019	No. DE PÁGINAS:	160
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión por competencias, Gestión de calidad Desarrollo organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Selección por competencias, Recursos humanos, Empresa seguridad, Desarrollo organizacional, competencias profesionales		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La selección de colaboradores por competencias es un novedoso proceso que permite establecer actividades de trabajo más eficientes, existiendo a nivel mundial diversos modelos de instrumentación teniendo en cuenta el enfoque requerido. Es importante destacar que hoy se necesitan muchos más que aptitudes e intereses como rasgos medibles en la personalidad. Con el objetivo de diseñar un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral que le permita incorporar personal idóneo para el departamento de Operaciones, basados en el enfoque metodológico la investigación tiene un alcance descriptivo y se circunscribe dentro del paradigma cuantitativo por lo que permite realizar la recolección de datos para comprobar y fundamentar las preguntas de investigación teniendo como base la medición numérica, así como el análisis estadístico. Se concluye con el diseño de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral, así como, se logró la actualizar los perfiles de cargos requeridos para guardia de seguridad que solicita la mencionada empresa.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-0998410979	E-mail: Lorena_pamela@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 – 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			