

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO

**INCIDENCIA DEL PERFIL GERENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA SEPROAMERICA
S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORAS

Escudero Cruz Erika Del Rocío
Lozano De La Ese Paulette Janeth

Trabajo de Titulación previo a la Obtención del título de

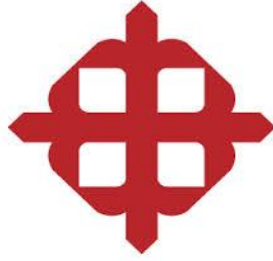
INGENIERA COMERCIAL

TUTOR

ING. MURILLO MARTÍNEZ PEDRO MOISÉS, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2016



UNIVERSIDAD CATÒLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Paulette Janeth Lozano De La Ese y Erika Del Rocío Escudero Cruz**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**

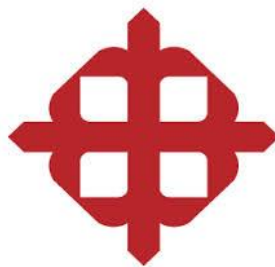
TUTOR

Ing. Murillo Martínez Pedro Moisés, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs

Guayaquil, Marzo del 2016



**UNIVERSIDAD CATÒLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Paulette Janeth Lozano De La Ese** y
Erika Del Rocío Escudero Cruz

DECLARAMOS QUE

El Trabajo De Titulación **Incidencia Del Perfil Gerencial y su Relación En La Satisfacción Laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de tercero conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuente este trabajo es de nuestra total autoría.

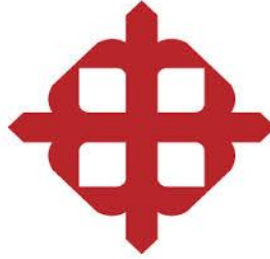
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación, de tipo práctico referido.

Guayaquil, Marzo del 2016

LAS AUTORAS

Paulette Janeth Lozano De La Ese

Erika Del Rocío Escudero Cruz



**UNIVERSIDAD CATÒLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE AMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

**Nosotras, Paulette Janeth Lozano De La Ese y
Erika Del Rocío Escudero Cruz**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Incidencia Del Perfil Gerencial y su Relación En La Satisfacción Laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Marzo del 2016

LAS AUTORAS

Paulette Janeth Lozano De La Ese

Erika Del Rocío Escudero Cruz

DEDICATORIA

Dedico principalmente a Dios por ser mi guía en todo momento y por concederme la fortaleza necesaria en esta lucha continua para alcanzar a ser un buen servidor de la vida humana.

A mis padres, que son las personas más importantes de mi vida, sin ellos no hubiese podido conseguido lo que hasta ahora, porque son un ejemplo a seguir, quienes a lo largo de mi vida han velado mi educación y bienestar. Gracias por ser parte de mis anhelos y de abundante alegrías en cada etapa de mi vida.

Erika Del Rocío Escudero Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco de mis padres, incondicional que con la ayuda de ellos seguí adelante y me dieron fuerzas para derrumbar los obstáculos que se me presentaban.

También a mis queridos hermanos que con sus consejos y su apoyo incondicional me daba animo en mi carrera y de no mirar hacia tras, ya que con esto se vieron los resultados de mi esfuerzo vocacional.

Por último a mi compañera y amiga por este trabajo de titulación es el fruto del esfuerzo en conjunto.

Erika Del Rocío Escudero Cruz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Titulación primero a Dios que ilumina mi camino y me proporciona la fuerza necesaria para seguir adelante, por entregarme las ganas de luchar diariamente, por proporcionales mucha salud a mis seres queridos que son mi mayor apoyo.

A mis padres Janet De La Ese y Jorge Lozano quienes ha sido un apoyo incondicional y el pilar fundamental a lo largo de mi vida personal y académica, a mis hermanos Jorge y Briggitte que estuvieron a mi lado, a mi familia toda por la ayuda y el apoyo brindado en el transcurso de mis estudios universitarios.

A mis maestros y amigos que quienes con sus palabras de alientos que me motivaban a seguir sin importar las dificultades.

A todas aquellas personas que confiaron y creyeron en mí, me han apoyaron y de una u otra manera comparten con alegría mi triunfo.

Paulette Janeth Lozano De La Ese

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceras y profundas palabras de agradecimiento va dirigidas a Dios por brindarme la oportunidad de aprender cosas nuevas cada segundo de mi vida, a mi mami Janet por tanto sacrificio que ha hecho por brindarme una educación de excelencia y ser un excelente ejemplo de perseverancia y esfuerzo, a mi familia por compartir cada logro, a mis amigos quienes han contribuido un aspecto fundamental en este camino, en especial a mi compañera de tesis que sin su apoyo no habríamos podido culminar con éxito.

A mis compañeros de estudio, por asesoramiento y la ayuda prestada en cada momento de este proceso

A todos los profesores que tuve durante mi formación académica, gracias por la colaboración brindada en cada momento.

A todas aquellas personas que estuvieron involucrados de una u otra forma durante este sueño académico

Paulette Janeth Lozano De La Ese

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN	X
PALABRAS CLAVES	X
ABSTRACT	XI
KEYWORDS	XI
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
MARCO TEÓRICO.....	4
TEORÍA DE LOS ROLES EN EQUIPO DE BELBIN (1981)	4
TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	5
TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANA DE MAYO	6
BASES CONCEPTUALES.....	8
HABILIDADES GERENCIALES.....	8
TIPOS DE HABILIDADES	8
HABILIDADES GERENCIALES DE DIRECTOR.....	8
FUNCIONES GERENCIAL	9
SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
FACTORES QUE INCIDEN LA SATISFACCIÓN LABORAL	11
MOTIVACIÓN.....	12
SATISFACCIÓN	12
CLIMA ORGANIZACIONAL.....	13
AMBIENTE LABORAL.....	14
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
OBJETIVOS GENERALES.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
ALCANCE DEL ESTUDIO.....	16
CAPITULO I.....	17
1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO LOCAL DE LA EMPRESA SEPROAMERICA S.A. DE SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	17

1.1.	LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD EN EL MERCADO LOCAL	17
1.2.	POLÍTICAS EMPRESARIALES	17
1.3.	POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD	18
1.4.	POLÍTICAS DE CALIDAD	18
1.5.	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD.....	20
1.6.	PERFIL DEL CARGO Y FUNCIONES	24
1.7.	MISIÓN Y VISIÓN.....	62
CAPITULO II.....	63	
2.	PERFILES GERENCIALES COMO COMPONENTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	63
2.1.	EL PERFIL GERENCIAL Y EL GOBIERNO CORPORATIVO.....	63
2.2.	EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO	67
2.3.	ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA.....	72
2.4.	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL ...	73
2.5.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
2.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	77
2.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	77
2.8.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	78
2.9.	MODELO DE LA ENUESTA.....	81
CAPITULO III.....	83	
3.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN	83
3.1.	ESTABLECIMIENTO DE VARIABLES: DIMENSIONES E INDICADORES.....	83
3.1.1.	HABILIDADES CONCEPTUALES.....	83
3.1.2.	HABILIDADES TÉCNICAS	84
3.1.3.	HABILIDADES HUMANAS	85
3.2.	FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DEL GERENTE CORPORATIVO	86
3.2.1.	FACTORES SOCIALES	86
3.2.2.	FACTORES INSTITUCIONALES	87
CAPITULO IV	88	

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	88
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	88
4.2. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	110
4.2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	110
4.3. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN HUMANA	114
4.4. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE CORPORATIVO	116
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	123
ANEXO 1.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: TEORÍA DE LOS FACTORES: MOTIVACIÓN	5
Tabla 2: TEORÍA DE FACTORES: HIGIENE	6
Tabla 3: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	79
Tabla 4: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD.....	79
Tabla 5: CRITERIOS DE CONFIABILIDAD	80
Tabla 6: OPERRACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Responsabilidad	89
Gráfico 2: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Puntualidad	90
Gráfico 3: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Productividad.....	92
Gráfico 4: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Competitividad.....	93
Gráfico 5: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Eficacia.....	95
Gráfico 6: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Eficiencia	96
Gráfico 7: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Comunicación	98
Gráfico 8: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Toma de Decisión	100
Gráfico 9: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Trabajo en Equipo.....	102
Gráfico 10: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Liderazgo	103
Gráfico 11: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Motivación.....	105
Gráfico 12: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Compromiso.....	106
Gráfico 13: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Sentido de Pertinencia	108
Gráfico 14: Valoración General: Habilidades Conceptuales	111
Gráfico 15: Valoración General: Habilidades Técnicas	112
Gráfico 16: Valoración General: Habilidades Humanas	114

RESUMEN

Esta presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la gestión organizacional en base a la satisfacción laboral de los empleados, mediante técnicas de recolección de datos y metodología de medición del clima laboral de la empresa SEMPROAMERCIA S.A. en la ciudad de Guayaquil y se fundamentó en base de habilidades gerenciales. El estudio se enmarcó en una investigación de campo, descriptivo, y un diseño no experimental. La población objeto de estudio se constituyó por cincuenta empleados, que laboran dentro de la empresa para este estudio, para la muestra se tomó el mismo número de población por ser esta muy reducida, permitiendo abarcar la totalidad de la misma, es decir 50 empleados. La información que se recolecto a través de encuestas dirigido a los empleados que se estableció por 13 preguntas y al gerente general el cual se constituyó por 13 preguntas; con seis (6) alternativas de respuestas fundamentadas en el uso de una escala de valoración que corresponde a los objetivos planteados en la investigación. Se concluyó que las tomas de decisiones no hay acuerdo consensual, no existe trabajo en equipo, el gerente no usa estrategias para solucionar los conflictos y hay poca comunicación con el personal.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción Laboral, Ambiente Laboral, Clima Organizacional

ABSTRACT

This present study aims to analyze the impact of organizational management based on employee job satisfaction, using techniques of data collection and measurement methodology working environment SEMPROAMERCIA Company S.A. in the city of Guayaquil and was based on the basis of management skills. The study was part of a field research, descriptive and non-experimental design. The population being studied is constituted by fifties employees, who work within the company for this study shows for the same number of population was taken as this is very small, allowing cover all the same 50 employees. The information was collected through surveys directed at employees was formed by 13 questions and general manager which was formed by 13 questions; six (6) responses alternatives founded on the use of a rating scale that corresponds to the objectives in the investigation. It was concluded that the decision-making no consensual agreement, there is no teamwork, the manager does not use strategies to resolve conflicts and there is little communication with staff.

KEYWORDS

Job Satisfaction, Work Environment, Organizational Climate

INTRODUCCIÓN

Esta investigación determina mi interés ante la integración laboral, aspectos motivacionales y de satisfacción laboral de la empresa “SEPROAMERICA S.A.” La ostentación conceptual de estos temas parte de la disciplina variada como administración, psicología y estadística, entre otras. Estos capítulos describen algunas de las definiciones básicas, a manera de sustento argumentativo para el presente trabajo.

En el sector de seguridad, la calidad tiene un rol muy importante ya que los productos que ofrecen básicamente servicios, es decir, el giro del negocio se enfoca en la calidad de servicio que brinda.

Los colaboradores cumplen un papel primordial, ya que tiene contacto directo con los clientes, en estos tipos de compañías la imagen debe de ser favorable, logrando la preferencia de los clientes. Este interés va determinado a que los consumidores son el motivo para la puesta en marcha de la organización y quien permite prácticamente las labores institucionales. Con el fin de lograr un servicio de calidad es indispensable que el ambiente laboral donde el personal este inmerso sea el adecuado, para que exista satisfacción y desempeño de manera efectiva sus labores.

En el caso de la empresa de seguridad “SEPROAMERICA S.A.” específicamente en el departamento de talento humano, donde se efectúa la presente investigación y se observan algunas fallas relacionadas con el clima y satisfacción laboral, esto expresado por los colaboradores de la empresa (Chiavenato, Administración de recursos Humanos, 1992)

El propósito de la investigación es determinar como el descontento del personal puede afectar en la calidad del servicio y en la rotación constante de personal, ya que influye directamente con los clientes.

Para lograr este objetivo es necesario seguir con algunas especificaciones que se tomaron como base en la estructura de este trabajo de grado dividido en cuatro capítulos los cuales describen de manera minuciosa el problema de la investigación, marco teórico, marco metodológico y análisis de los

resultados Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones del problema planteado, el cumplimiento de los objetivos y la incidencia de la gerencia en el clima laboral. Igualmente se muestra sugerencias originadas a partir de los resultados del estudio a fin de lograr colaborar con la mejora de la situación.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo nos muestra una investigación que nos aportara al estudio de las organizaciones en su clima laboral y su desenvolvimiento como empresa, ya que es de importancia que el administrador evalúe a cada uno de los empleos y así tener el conocimiento sobre las necesidades que debe satisfacer para que crezca la organización es por ello que debemos fijarnos en las características del sistema organizacional que logra producir un determinado clima organizacional. Esto influye sobre las motivaciones del personal de la organización y también sobre su comportamiento. Esta conducta tiene obviamente una gran diversidad de consecuencias para la empresa como la productividad, adaptación, satisfacción, rotación.

Uno de los factores importantes para realizar el estudio en esta empresa, es el de identificar como se desplaza la empresa sobre el tema del clima organizacional ya que de este dependerá el correcto funcionamiento de los roles de cada uno de los individuos. En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades a su estructura y a sus procesos, también es posible de identificar las diferentes dimensiones de la precepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y sobre las conductas individuales. Lo importante de este enfoque se trata en el hecho del comportamiento de un empleado , no es una resultante de las causas organizacionales existente, el trabajador depende de las percepciones que posee de estos factores, en relación a las actividades, interacciones o de otras experiencia que cada empleado tenga con la

organización, que refleje el clima organizacional la interacción entre las características del personal y la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sector de la seguridad privada los últimos años han nacido nuevas tendencias, debido a evolución social y económica a la cual se somete el país y como consecuencia, se ha ido expandiendo el crecimiento de las empresas de seguridad.

La importancia de la elaboración del análisis del clima organizacional de una empresa es la suma de todas las percepciones que tienen los colaboradores dentro de un entorno laboral la cual conllevara a la alineación de los aspectos que están provocando un fallo en la productividad de la empresa.

A partir de este problema se realizara el presente estudio de acuerdo la satisfacción laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de acuerdo a lo presenta inconvenientes o problemas dentro del ámbito laboral en relación con sus empleados que intervienen factores como condiciones favorables dentro de su trabajo también motivación como recompensas equitativas. Por el contrario, si las condiciones de infraestructura, materiales o sociales no satisfacen las necesidades del empleado puede afectar el bienestar del colaborador de forma negativa.

Hablar de satisfacción laboral ha resultado un tema controversial dentro de las organizaciones, va de la mano de varios aspectos no solo motivantes sino también personales, por un lado tenemos a la alta gerencia con sus metodologías y políticas, versus a empleados que exigen cierto pedido a fin de lograr culminar objetivo común que son los beneficios económicos.

Es por esto que nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cómo incide la toma de decisión por parte del gobierno corporativo en la gestión organizacional del negocio?

MARCO TEÓRICO

TEORÍA DE LOS ROLES EN EQUIPO DE BELBIN (1981)

Durante años el Dr. Belbin junto a su equipo ha realizado estudios sobre equipos ganadores y perdedores que competía en juego en Henley Management Collage Inglaterra. En la investigación identifico el autor 9 tipos de roles o patrones de comportamiento, cada rol tiene su debilidad o fortaleza respectivamente ya que cada uno contribuyen de manera importante al equipo (Belbin, 2015).

¿Cuáles son los roles de equipo favorito?

Tomando el esquema de distribución que realiza el autor podemos determinar que muy pocas personas se sienten identificadas con un rol de equipo único. La mayoría de personas se identifican con tres o más roles dependiendo de las tareas que desempeñas o de la situación.

La investigación nos muestra que existen comportamientos finitos, que implican ciertos patrones de conductas que las personas pueden adoptar en el trabajo de manera natural.

Saber la dinámica de los roles en equipos es crucial para comprender el funcionamiento del grupo de trabajo o directivo.

¿Pueden variar mis roles en equipo?

Según el Dr. Belbin los roles en equipo mejoran el conocimiento personal y mejoran las relaciones de interacción dentro de un grupo de trabajo. Los roles nos ayudan a identificar el patrón de comportamiento actual del trabajador. Teniendo en cuenta que los roles desarrollas y maduran. Pueden carias de experiencia y formación. También podemos determinar que los roles son utilizado para diferentes necesidades específicas de una determinada relación.

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Esta teoría proviene de la modificación a la teoría de Maslow, y se centra en esfera laboral, este permite analizar los motivos por los que las personas se sienten bien en su lugar de trabajo, considerando factores intrínsecos como son los logros, el trabajo mismo, la responsabilidad, el reconocimiento, los ascensos entre otros.

Al respecto (Herzberg, 2014) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar el comportamiento del individuo dentro de la organización en distintas situaciones. Nuestro autor nos proyecta la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

(Herzberg, 2014) señala que "La **satisfacción** que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tiene poco efecto sobre la insatisfacción".

(Herzberg, 2014) señala que "la **insatisfacción** es principalmente los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causas insatisfacción, por su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo".

**Tabla 1: TEORÍA DE LOS FACTORES:
MOTIVACIÓN**

Logros
Reconocimiento
Independencia laboral
Responsabilidad
Promoción

Fuente: (Herzberg, 2014)

Tabla 2: TEORÍA DE FACTORES: HIGIENE

Áreas
Consolidación
Madurez
Crecimiento
Seguridad laboral
Status
Supervisión
Ambiente físico
Relaciones con los compañeros de trabajo
Políticas de la empresa y su organización
Sueldo y beneficios

Fuente: (Herzberg, 2014)

TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANA DE MAYO

Mayo (Citado por Chiavenato, 2007) proyecta lo siguiente: “esta teoría busca los mejores resultados a través de condiciones que permitan integrar las personas de los grupos sociales y la satisfacción de las necesidades individuales”.

En sus investigaciones Mayo demostró que el ambiente social es el que crea mayor influencia en la productividad del trabajador, ya que la amistad le da vida social al equipo de trabajo, esto acarreó como conclusión que el trabajo es ideado como un mundo social, el trabajo es la actividad en grupos que los individuos de una organización mantiene a fin de obtener beneficios económicos y a su vez genera una productividad para la empresa.

De igual forma, la contribución no es espontánea en los grupos de trabajo, la demanda social instituye la actitud y la eficiencia de un trabajador en la empresa. La informalidad de los grupos enriquece en la organización, ya que da paso de una sociedad establecida a una sociedad adaptada, es decir se distribuye al trabajador pensado y al trabajador ideado, en contraparte con la manifestaciones que perturban al trabajador, el reconocimiento, la sensación

de pertinencia, la seguridad, que hacen que la productividad del trabajador y la moral sean más altas que las condiciones físicas.

Cabe recalcar, que el nivel de producción no está determinado por la capacidad física sino por la integración social de la organización, la eficiencia y la competencia esta medida por la capacidad social de los individuos de la organización, es decir cuando en grupo de trabajo está integrado socialmente la disposición de trabajo será mayor al de los ambientes físicos pero que no esté constituido socialmente.

Por su parte el desarrollo social del trabajador según los estudios de nuestro autor determina que la conducta del trabajador se apoya en su grupo de trabajo, es decir no reacciona de manera aislada a la organización, las sanciones sociales y recompensas, por otra parte la afinidad con sus compañeros de grupo son condicionantes por encima de normas de realización asignadas por la empresa, el comportamiento social dentro de un grupo de trabajo se basa en el afecto y respeto por parte de los demás colaboradores.

En cuanto a los grupos informales están basados en actitudes y creencias, la conducta social y las expectativas de cada empleado en su grupo de trabajo y no en los aspectos de la empresa en sí. La conducta social constituye el factor humano en una organización y esto genere relevancia en la productividad. Las relaciones humana se manifiestan cuando existe interacción del individuo con los demás, obtiene como resultado la integración social de una organización ya que este se basa en el contacto de personas o de grupos.

Por lo tanto, se define que las relaciones humanas como teoría tienen como vital objetivo las necesidades sociales, la importancia de las habilidades administrativas de los empleados dejando a un lado el enfoque mecanicista de los procesos de la empresa, estableciendo una concepción de trabajo no individual sino colectivo.

Por tal razón la investigación que genero Mayo va direccionada a la relación humana que conjetura la existencias de gerentes efectivos, surge el líder

democrático, centrado en los subordinados que acostumbraron la clásica posición autocrática cuya actualización está centrada en los jefes, por esta dirección el director debe efectuar una gerencia participativa a través de las habilidades gerenciales que determina el nivel de desempeño personal.

BASES CONCEPTUALES

HABILIDADES GERENCIALES

Se definen como la habilidad que tiene un individuo para desenvolverse en el medio. Es la destreza al talento y la capacidad de una persona en función a actitudes y capacidades para dirigir a la organización hacia su objetivo claramente determinado según (Reyes, 2012)

TIPOS DE HABILIDADES

La **habilidad técnica** es la destreza de usar el conocimiento técnico, metodológicos como medio necesario para la ejecución de las tareas dentro de la empresa. Incluye el conocimiento especializado, facilidad de técnicas y herramientas segundo de la capacidad analítica que tenga el individuo que son obtenidos a través d experiencia personales o de educación formal.

La **habilidad humana** es la capacidad que tiene un gerente para trabajar de manera cierta como miembro del grupo y lograr la adherencia dentro de equipo que dirige.

La **habilidad conceptual** radica en la capacidad de observar a la organización como un todo, las interrelaciones entre los mismo, explorar sus elementos y como un parte de la empresa afecta o puede afectar a los demás elementos.

Para practicar la funciones y roles propio de un gerente se debe tener ciertas habilidades.

HABILIDADES GERENCIALES DE DIRECTOR

(Gomez & Pin, 2007) Afirman que de acuerdo a las habilidades son la capacidad de un individuo para funcionar de manera efectiva, eficiente como los miembros de un grupo, la cual se transforman en destreza, accediendo a que sea una labor determinada, es indispensable tenerla desde el punto de

vista gerencial cuando se requiera organizar e integrar ideas, conceptos, así como prácticas. Dentro de estas se puede señalar las siguientes: manejo personal, comunicación interpersonal y realizar acciones administrativas.

La primera consta de la habilidad de analizar la organización, sintetiza, definir problemas, ordenar trabajo, formular visiones, así como el rastreo de las acciones de los demás

La segunda comprende la adopción de un estilo gerencial a fin de lograr un ejercicio de poder adecuado, la localización de la motivación potencial para la elección adecuada de persona.

La tercera se define como la estrategia comunicacional que se escoge para lograr que la motivación adecuada mediante técnicas y diferentes mecanismos de comunicación.

FUNCIONES GERENCIAL

(Stephen P.Robbins, 2005) Señala que las funciones gerenciales son:

1. La planificación constituye un factor primordial para proveer acciones futuras; todo acto que ejecute el director tiene que ser fruto de un proceso sistemático de la organización que determine como debe realizarse las tareas.
2. La organización, los gerentes son los encargado de diseñar responsablemente la estructura de la empresa, esto comprende la elaboración de las tareas y donde se tomara decisiones. La gerencias constituye el arreglo de las funciones necesaria para lograr un objetivo, a través de la autoridad y actividades a cargo de cada individuo.
3. La ejecución es el plan que la empresa pone en acción mediante mecanismos o procedimiento a fin de cumplir con los lineamientos transmitidos.
4. La dirección, los gerentes son los encargados de motivar y crear canales de comunicación hacia sus subordinados para dirigir las actividades. Impulsar el liderazgo en función de la administración para obtener logros conjuntos.

5. El control, es para asegurar que todos los planes estratégicos establecidos por la organización se desenvuelven como corresponden, el gerente debe supervisar constantemente el rendimiento de la organización. Es primordial el cumplimiento de las metas mediante procesos que beneficien a ambas partes.

SATISFACCIÓN LABORAL

Según (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2005) la define como “el grado en el cual los individuos experimenta sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo” estos elemento indican una característica en la definición con un sentido positivo la satisfacción propiamente dicho o negativo como la insatisfacción y el hecho de que este sentimiento tenga diferente grados de intensidad u otro sentido.

Haciendo referencia la definición antes citada, determina que la satisfacción laboral se refiere al conjunto de sentimientos positivos o negativas que tiene un individuo hacia sus tareas diaria en la empresa, acompañado de diversos factores físicos, intelectuales y personales. De esta manera (Camacaro, 2010) también lo define como el resultado de varias actitudes específicas, este concepto según el autor está centrado en la satisfacción de las necesidades y determinado elementos laborales, siempre la premisa de satisfacción al colaborador se logra con motivación dentro de la organización de esta se desprende el bienestar laboral que tiene dos columnas básicas: satisfacción de las necesidades y la aspiración de los individuos, los dos con relación al trabajo.

De este punto se deduce que, esta surgirá las diferencias y discordancias entre las aspiraciones del trabajador y la oportunidad que tiene este dentro de la organización, así como las diferencias de logros y expectativas, afectando la motivación de los trabajadores, hasta que este sienta extrema libertad y este conforme con distintas alternativas para seguir trabajando.

Entonces la satisfacción laboral se sustenta en la satisfacción de necesidades como resultado de los ámbitos y factores laborales, dicha satisfacción se logra mediante factores motivacionales que se describe

como: el resultado de diversas actitudes que tiene el empleado referente al salario, la supervisión, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento, entre otros que también está conectado a la edad, salud, posición social, y demás actividades políticas, laborales y sociales.

FACTORES QUE INCIDEN LA SATISFACCIÓN LABORAL

- Existen varios factores que inciden en la satisfacción de un individuo dentro de la organización, el autor citado nos muestra siete factores que son:
- Retribución económica. Se refiere a la compensación que el empleado recibe por su labor. Encierra salario y beneficio económicos que satisfacen a las necesidades principales del individuo y su familia.
- Condiciones físicas del Entorno de trabajo. Son las condiciones física que se le presta al empleado dentro de su lugar de trabajo como; nivel de ruido, temperatura, orden, limpieza entre otros.
- Seguridad y Estabilidad que Ofrece la Organización. Es la garantía que la empresa ofrece al colaborador de que este persista en su puesto de trabajo.
- Relación con los compañeros de trabajo. Es la afinidad que muestran las personas que trabajan dentro de la organización tras el frecuente contacto por motivo del trabajo ya sea entre dependencias, compañeros o departamentos.
- Apoyo y respeto a los superiores. Se refiere a la disposición que tiene una persona de la organización hacia el cumplimiento de los procesos o decisiones que propongan gerentes y supervisores.
- Reconocimiento por parte de los demás. Es el elogio al que se ve involucrado el trabajador gracia a la realización de sus tareas de forma eficiente, el reconocimiento puede ser encabezado por supervisores, alta gerencia o compañeros de labores.

- Posibilidad de desarrollo Profesional y Personal en el trabajo. Es la probabilidad que observa el trabajador de encontrar apoyo y crecimiento profesional y personal, mediante normas y políticas justas. Cada uno de estos aspectos contribuye con la satisfacción laboral, generando efectos positivos sobre el desempeño laboral y motivacional.

MOTIVACIÓN

La motivación es la voluntad de cultivar mayor esfuerzo para lograr objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer alguna demanda o necesidad individual (Robins, 2009) este autor nos dice que ha directrices que perciben la motivación como característica de una persona, es decir algunos la tienen y otros no.

Además refiere que los empleados son etiquetados como perezosos desmotivados, produciendo una baja eficiencia organizacional y clima organizacional inadecuado.

SATISFACCIÓN

Es el estado de conformidad más pertinencias de las actividades desarrolladas dentro de la empresa, pasa evidentemente por lo económico, pero eso no lo es todo, también incluyen las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recia por parte del gobierno corporativo, son algunos de los indicadores que crean un clima organizacional adecuado.

Involucramiento: se define como el grado en que los empleados sumergen sus actividades laborales invirtiendo tiempo y capacidad intelectual obteniendo como resultado un compromiso con la organización que se refleja en tres breves dimensiones:

- **Compromiso afectivo.** Determina la afinidad con la comunidad organizacional
- **Compromiso continuo.** Es el apego de carácter material que tienen los colaboradores de la empresa.

- **Compromiso normativo.** Radica en la experiencia que tiene el empleado de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer al departamento donde desempeña sus labores.

Cabe agregar, que las diferentes teorías de la motivación poseen factores que se constituyen en estudios constantes. Se consideran relevantes las teorías de las necesidades de Maslow y la teoría de Herzberg.

Según Maslow citado por (Uscagan & Garcia, 2008) el ser humano es motivado en función a la fuerza de los motivos, en otro plano las necesidades inferiores deben de ser satisfechas, nuestro autor muestra cinco planos.

- a) **Básicas o Fisiológicas:** son sustento de la vida humana tales como agua, calor, frío, alimentos entre otros
- b) **Seguridad:** la necesidad de eximir el riesgo físico y el miedo de perder su empleo, la propiedad, etc.
- c) **Sociales o de pertinencia:** dado que los seres humanos son individuos sociales, experimentan a diario la necesidad de ser aceptado por los demás.
- d) **Estimación:** de acuerdo con la teoría indica que un individuo luego de experimentar la aceptación dentro de una unidad este procede al deseo de que lo estimen y estimarse, se manifiesta tal como la autoestima, la posición y reconocimiento externo.
- e) **Autorrealización:** Maslow llegó a considerar esta necesidad como la más alta en su rango ya que refiere a optimizar la capacidad propia, como llegar a ser o realizar algo valioso en la organización.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Al respecto (Chiavenato, Administración de los Recursos Humanos, 2007) afirma que el clima organizacional se refiere al ambiente que se muestra entre individuos e la organización. Está conectada con el nivel de motivación de los empleados y es un referente específico de las propiedades motivacionales de la empresa. Por consiguiente es favorable cuando se

logra que los individuos de la organización este motivado a realizar un buen trabajo y desfavorable cuando no se logra satisfacer la necesidades.

En consecuencia, el clima organizacional debe facilitar el desarrollo de la persona como un individuo único, original, capaz de ser autónomo y con responsabilidades individuales, también se evidencia el crecimiento de los objetivos personales e institucionales. Existen también factores de naturaleza física que contribuyen con el desarrollo de la persona en la empresa, teniendo una incidencia directa e indirecta sobre la conducta humana. Al respecto con lo expuesto anteriormente, es importante determinar que el clima organizacional representa un factor primordial en la estructura de la organización, por esto los empleados sienten necesidades de un ambiente indicado acorde a sus funciones diarias.

AMBIENTE LABORAL

Las organizaciones tienen como un factor de gran incidencia al ambiente laboral, ya que este está direccionado a la productividad de los trabajadores. Si existe un ambiente laboral inapropiado, puede llevar desde a un empleado a atentar contra su vida hasta un bajo rendimiento en el trabajo, lo cual resulta económicamente caro para la organización.

Las empresas suelen descuidar el ambiente laboral alegando que no tiene importancia y que lo relevante son las inversiones, pero se equivocan al minimizar este factor, puesto que ambiente laboral se convierte en el mayor aliado con la productividad de los empleados, si disminuyera resulta más costoso que invertir tiempo y dinero en el ambiente laboral.

Desafortunadamente muchas organizaciones tratan a los trabajadores como mercancía, sin tomar en cuenta la calidad humana, sus necesidades que no han sido cubiertas, no rendirán el 100% como espera la empresa.

Y es que la organización debe procurar un ambiente laboral sano y comunicativo, realizando autocorrecciones y realizando objetivos financieros tangibles y sin dificultad, y así los empleados se motivarían a realizar con ahínco sus labores cumpliendo los lineamientos propuestos por la organización.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso investigativo que se ha utilizado para este estudio, a través del diseño de investigación descriptiva nos aportara obtener información sobre los suceso o hechos real que su particularidad esencial es mostrar una interpretación adecuado. Se puede evaluar a través de estudios como: estudios explicativos, encuestas, casos, de correlación.

Investigación Explicativa

Nos ayudara a dar una visión general respecto a la realidad que puede determinar la causas tanto de los defectos a través de prueba de hipótesis que al final los resultados y las deducciones establecen un mejor conocimiento.

Esta investigación tiene un propósito de acuerdo a las consecuencias dada para disponer sistemas que mejoren a reducir los problemas de acuerdo al origen del problema que iniciamos.

Investigación Bibliográfica

Se basa de investigaciones científica o proceso común de las funciones conducentes a conseguir la información adecuada que logra adquirir conocimientos a partir del manejo apropiado de la información. Esta investigación nos favorece para acatar más conceptos e datos de diferentes autores que nos servirán de orientación para nuestro proceso de investigación.

Investigación De Campo

Se basa en un proceso sistemático, severo, recolección de información de acuerdo al análisis e interpretación de los resultados a través de exploraciones y pruebas para llegar a solucionar la necesidad determinada.

Investigación Correlacional

Tiene como objetivo en evaluar el grado de correlación que existe más de una variables. de acuerdo a las hipótesis y la aplicación de métodos estadísticas se puede estimar en cuanto están correlacionado.

OBJETIVOS GENERALES

Analizar el impacto de la gestión organizacional en base a la satisfacción laboral de los empleados, mediante técnicas de recolección de datos y metodología de medición del clima laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir una metodología de medición del clima organizacional acorde a la necesidad de la empresa SEPROAMERICA S.A de la ciudad de Guayaquil.
- Diseño de un estudio de satisfacción laboral y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA S.A de la ciudad de Guayaquil.
- Evaluar la relación entre la gerencia y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA S.A de la ciudad de Guayaquil.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en la empresa de seguridad SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil, en los datos obtenidos en el lapso de octubre a diciembre de año 2015, concentrándose en el gobierno corporativo y el desenvolvimiento de las áreas de apoyo de dicha empresa.

CAPITULO I

1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO LOCAL DE LA EMPRESA SEPROAMERICA S.A. DE SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

1.1. LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD EN EL MERCADO LOCAL

SEPROMERICA C. LTDA. Es una compañía de seguridad privada constituida al amparo de las Leyes que rigen en dicha actividad, contando para ello con todos los permisos y autorizaciones exigidos por los diferentes órganos de control gubernamental.

Asimismo cumple con la Ley de Equidad Tributaria y su Reglamento, y con las Ordenanzas Municipales que tienen injerencia en la actividad comercial, al igual que con todos los preceptos que constan en los Códigos Civil y de Comercio, en el Código del Trabajo, y Ley de compañía

La Compañía fue constituida mediante Escritura Pública otorgada en la Notaría Trigésima del Cantón Guayaquil el 12 de abril del 2007, e inscrita en el Registro Mercantil del mismo Cantón el 31 de julio del 2007.

Son sus Representantes Legales los siguientes:

- CPCB (SP) Rodrigo RUBIO Albán PRESIDENTE
- Ing. Com. Oscar RUBIO Calderón GERENTE
GENERAL

1.2. POLÍTICAS EMPRESARIALES

Orientar las actividades de la Compañía hacia el mejoramiento de los niveles de seguridad ofrecidos a nuestros Clientes, para prevenir acciones delictivas que amenacen la integridad física del personal y de

los bienes en custodia, contando para ello con la asistencia técnica de B.A.S.C. y demás organismos involucrados en el sistema.

1.3. POLÍTICA DE COONTROL Y SEGURIDAD

Aplicar los Sistemas de Gestión en Control y Seguridad que permitan garantizar el cumplimiento de las operaciones dentro de los Estándares de Seguridad ofrecidos a nuestros Clientes, para evitar los riesgos de que acciones delictivas como son la delincuencia, el narcotráfico y el terrorismo amenacen las actividades normales de nuestros Clientes.

1.4. POLÍTICAS DE CALIDAD

➤ Clientes satisfechos

Una de nuestras principales políticas es exceder las expectativas de los clientes brindándole un buen servicio de calidad, oportuno y seguro.

➤ Liderazgo Excelente

La constancia, responsabilidad, iniciativa, espíritu de cuerpo, y elevado espíritu de trabajo son fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos, y cumplir a cabalidad nuestra misión de brindar un servicio de calidad, precautelando la seguridad e integridad de nuestros Clientes”.

➤ Trabajo en equipo

El éxito de alcanzar un adecuado nivel de prevención del delito depende de muchos factores, entre los cuales el Espíritu de Cuerpo y el Trabajo en equipo hacen que la Empresa sea invulnerable ante la competencia.

➤ Buena Comunicación

Es nuestro deber conseguir el compromiso de la personas a través de un método de dirección abierta.

➤ Iniciativa

Capacidad de nuestro personal para asumir actitudes adecuadas en busca de soluciones, sin esperar a que siempre “alguien lo ordene”. No debemos permitir que las operaciones de nuestra Compañía se vean rezagadas por la falta de iniciativa.

➤ **Colaboración con proveedores**

Utilizamos criterios de mutua dependencia y coordinación en las relaciones con nuestros proveedores incluyendo los subcontratados, lo cual nos ayuda a alcanzar nuestros estándares de calidad de servicio.

➤ **Mejora continua**

Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, alcanzando la satisfacción total de nuestros Clientes por brindarles un servicio de seguridad confiable, oportuno, seguro y garantizado.

➤ **Asociados de negocios**

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros Asociados de Negocios, sean Clientes o Proveedores, poniendo especial cuidado en sus antecedentes y referencias comerciales, con lo cual evitamos involucrarnos con el narcotráfico y de esa manera aseguramos nuestra normal operación.

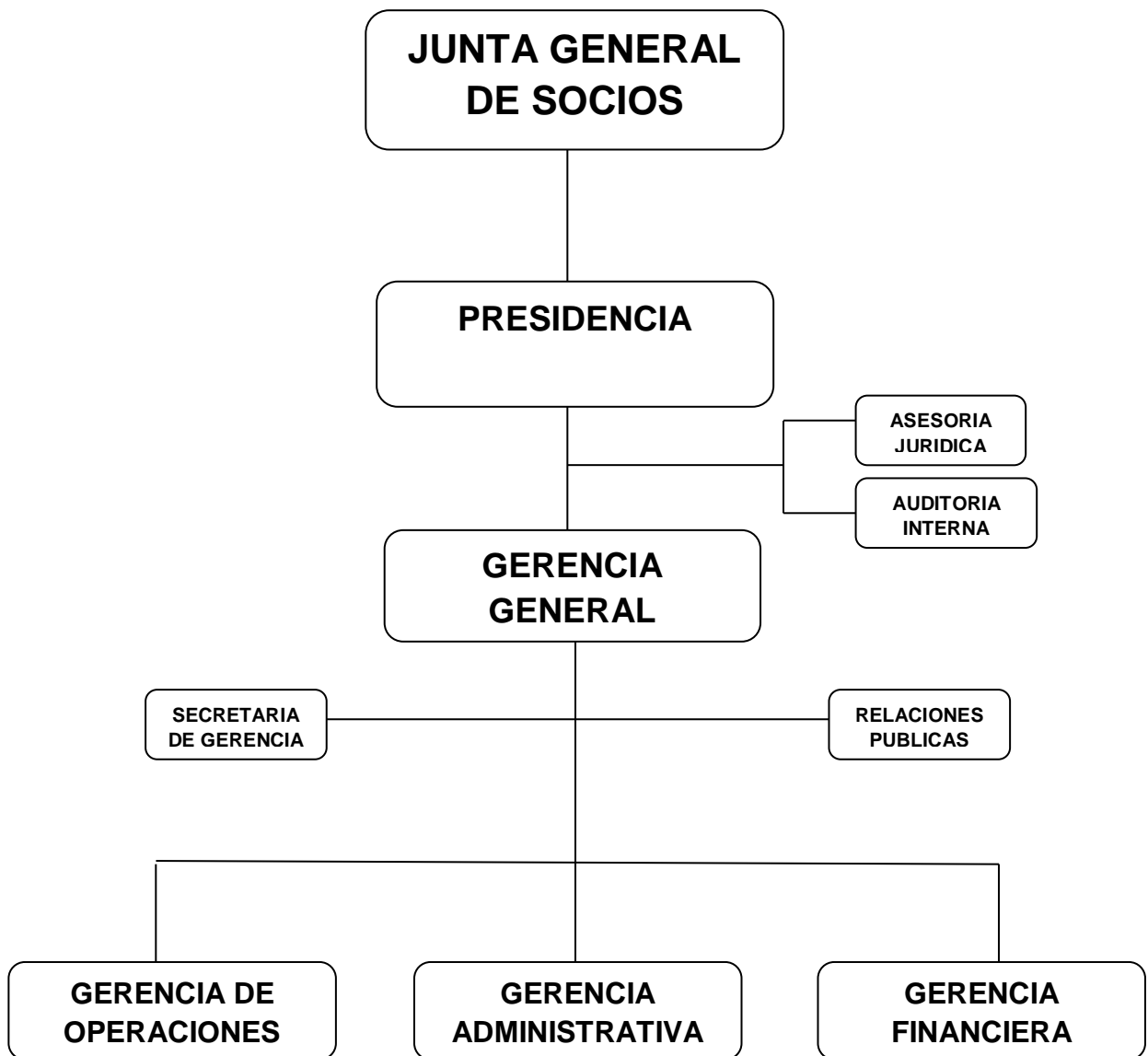
➤ **Innovación**

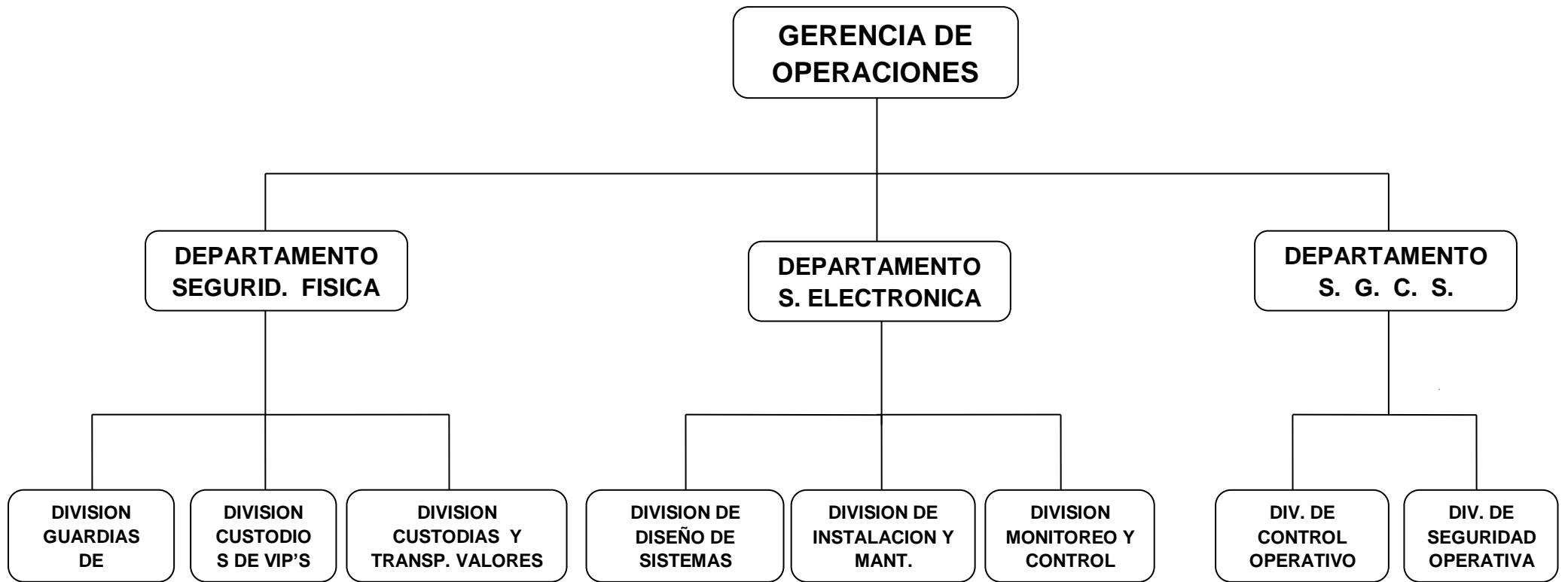
Procuramos innovar en cada uno de los aspectos de la empresa, investigando siempre incrementar nuestra eficiencia, gracias a un mejor control y seguridad en las operaciones.

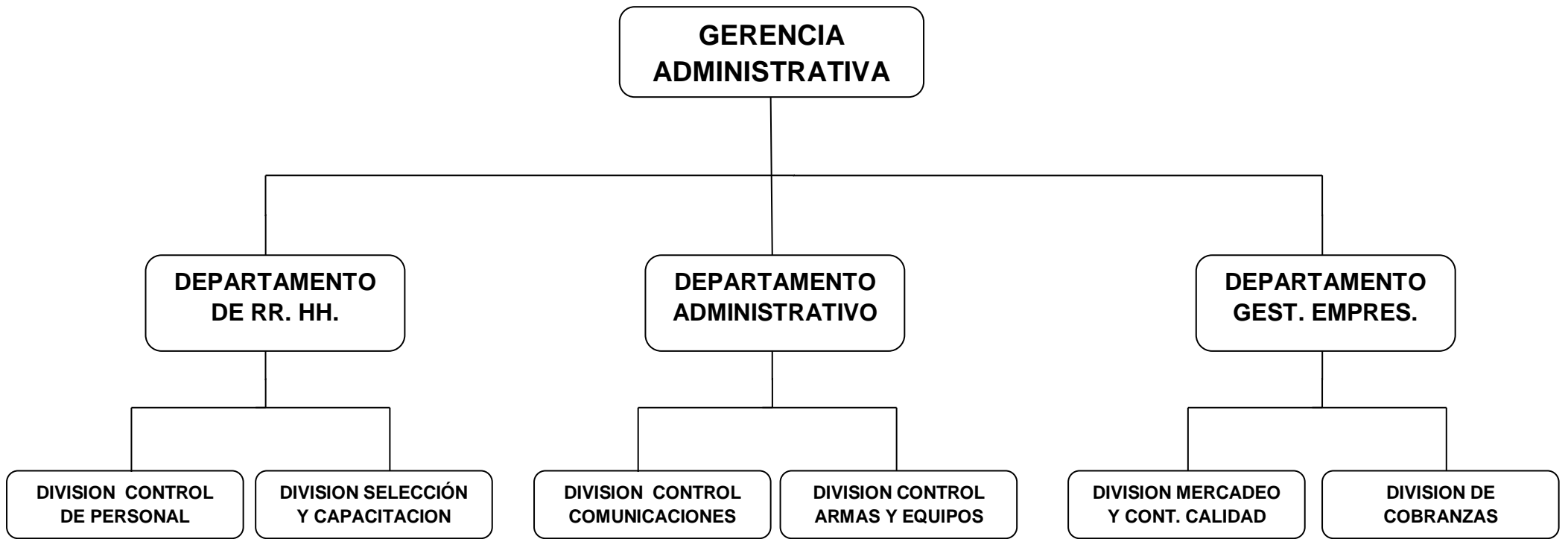
➤ **Calidad**

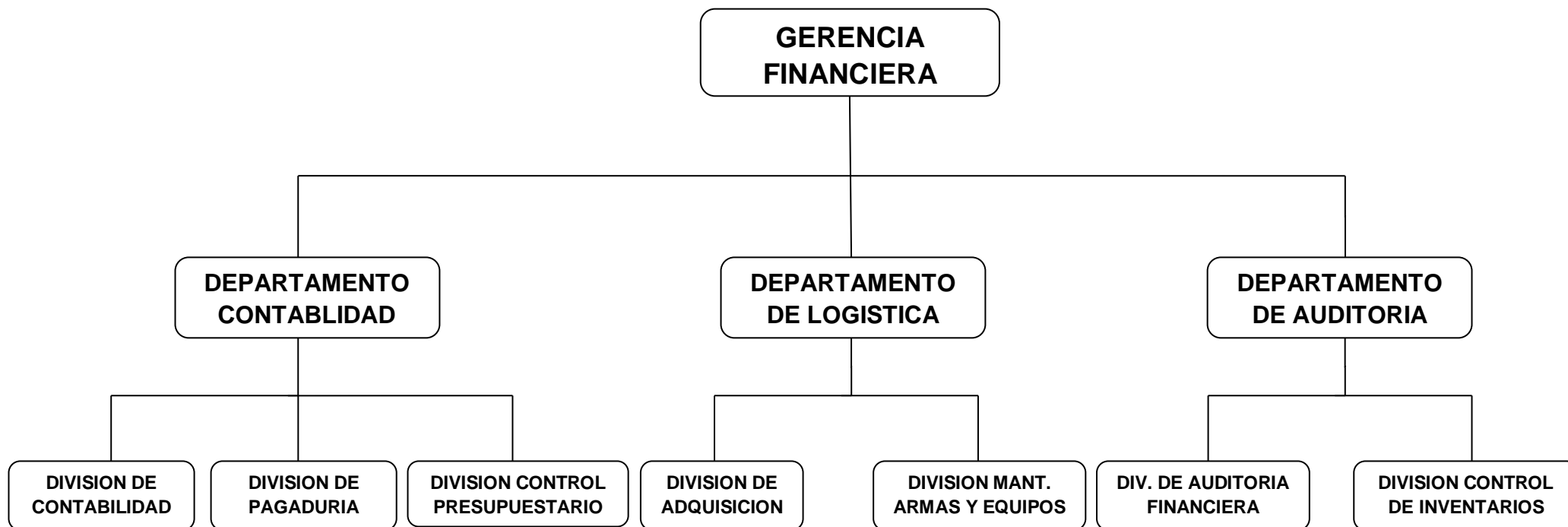
Velamos por el oportuno, seguro, confiable, y eficiente servicio de seguridad privada que brindamos, para lo cual nos aseguramos de contar con un selecto grupo de Supervisores y Guardias de Seguridad competentes, confiables, y bien entrenados, dotados de armamento y equipos de seguridad física y electrónica para garantizar la operatividad de los dispositivos de seguridad implementados en cada contrato, todos ellos respaldados por un ágil y competente equipo administrativo, que permitan en conjunto lograr la satisfacción total de nuestros Clientes por recibir un servicio de calidad, seguro, eficiente, y “Justo a tiempo”.

1.5. ORGANGRAMA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD









1.6. PERFIL DEL CARGO Y FUNCIONES

PRESIDENTE DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO.

CARGO:	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
DEPARTAMENTO:	DIRECCION GENERAL
OFICINA:	MATRIZ
SUBORDINADOS:	TODO EL PERSONAL DE LA COMPAÑIA

OBJETIVO DEL CARGO:

Presidir la Junta general de Socios de la Empresa

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior en Administración de Empresas
EXPERIENCIA:	Cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor de 35 años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 80%)
CAPACIDADES GENERALES	Alto nivel de organización empresarial, liderazgo, capacidad de análisis y síntesis, habilidad para relacionarse con otras empresas, visión de negocios, responsabilidad, iniciativa, don de mando, que sea un buen estratega.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS.- La Junta General de Socios de la Compañía es el máximo organismo de la Empresa, siendo sus Funciones principales las siguientes:

1. Dictar las Políticas Empresariales y Específicas para la buena marcha de la Compañía.
2. Nombrar al Presidente, y Gerente General de la Compañía por el período estatutario de cinco años, posesionarlos y removerlos en los casos especificados en la Ley y los Estatutos de la Compañía.
3. Nombrar al Asesor Jurídico y al Comisario de la Compañía por un período estatutario de cinco años, y removerlos en los casos especificados en la Ley y en los Estatutos de la Compañía.
4. Determinar las remuneraciones del Presidente, Gerente General, del Asesor Jurídico, y del Comisario de la Compañía.
5. Aprobar la tabla de remuneraciones de Funcionarios y Empleados de la Compañía, propuesta por la Gerencia General.
6. Aprobar el Presupuesto Anual de la Compañía y disponer su ejecución.
7. Aprobar los Estados Financieros Anuales de la Compañía y formular las recomendaciones pertinentes para la buena marcha de la Empresa.
8. Aprobar la distribución de utilidades anuales de la Compañía, en concordancia con la Ley y los Estatutos de la Empresa.

PRESIDENTE

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO.

CARGO:	PRESIDENTE
DEPARTAMENTO:	DIRECCION GENERAL
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
SUBORDINADOS:	TODO EL PERSONAL DE LA COMPAÑIA

OBJETIVO DEL CARGO:

Dirigir la adecuada marcha de la Empresa, en cumplimiento de las Políticas establecidas, las Directivas de la Junta General de Socios, la Ley de Compañías y los Estatutos vigentes.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior en Administración de empresas
EXPERIENCIA:	Cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor de 35 años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 80%)
CAPACIDADES GENERALES	Alto nivel de organización empresarial, liderazgo, capacidad de análisis y síntesis, habilidad para relacionarse con otras empresas, visión de negocios, responsabilidad, iniciativa, don de mando, que sea un buen estratega.

Art. 4.- DEL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA.- El Presidente de la Compañía será nombrado por la Junta General de Socios para un período estatutario de cinco años, pudiendo ser ratificado indefinidamente. Quien desempeñó el cargo de Presidente puede tener o no la calidad de Socio.

Son Funciones del Presidente de la Compañía:

1. Presidir las sesiones de la Junta General Universal de Socios
2. Ejercer la Representación Legal, Judicial y Extrajudicial de la Compañía
3. Aprobar las Políticas Generales para la buena marcha de la Compañía que emita la Gerencia, en concordancia con las Políticas Empresariales y Específicas de la Compañía.
4. Emitir recomendaciones a la Administración de la Compañía sobre algún aspecto que creyere conveniente a los intereses de la Empresa.

5. Aprobar las Reformas Presupuestarias planteadas por el Gerente General de la Compañía.
6. Apoyar a la Administración de la Compañía en todo lo que le fuere solicitado, especialmente en la promoción de sus servicios.
7. Reemplazar al Gerente cuando tenga que ausentarse temporalmente del cargo.
8. Convocar a las sesiones ordinarias de la Junta General de Socios, y extraordinarias cuando la situación así lo amerite.
9. Presentar informes de su gestión a la Junta General de Socios.
10. Todas las demás funciones que está tipificadas en los diferentes cuerpos legales y en los Estatutos Sociales de la Compañía.

GERENTE GENERAL

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO.

CARGO:	GERENTE GENERAL
DEPARTAMENTO:	DIRECCION GENERAL
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	PRESIDENTE Y JUNTA GENERAL DE SOCIOS
SUBORDINADOS:	TODO EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA

OBJETIVO DEL CARGO:

Ejercer la Administración total de la Compañía y representarla legalmente, siendo responsable de su adecuada conducción, supervisando permanentemente las actividades de todas las áreas de trabajo de la compañía, a fin de lograr en un corto plazo un progreso marcado, y mayores ganancias.

Representar a la compañía en todos aspectos relacionados a sus actividades, tanto operacionales, logísticos, y administrativos, así como de promoción, mercadeo, y asuntos legales.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior, Administrador de Empresas
EXPERIENCIA:	Cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor de 35 años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 80%)
CAPACIDADES GENERALES	Alto nivel empresarial, don de mando, iniciativa, acuciosidad y agresividad empresarial, habilidad al momento de negociar, capacidad para trabajar bajo presión y para tomar decisiones acertadas, ecuanimidad, ejemplo, y dones de estrategia.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar las actividades de la Compañía y disponer su cumplimiento.
2. Orientar el trabajo de los Gerentes de las diferentes áreas para fortalecer el desarrollo y formulación de políticas de la compañía sobre planes de corto y a largo plazo, apoyados con información completa de hechos y datos.
3. Ejercer la representación Legal, Judicial, y Extrajudicial de la Compañía.
4. Cumplir y hacer cumplir las Políticas de la Empresa, así como las directivas que reciba de la Junta General de Socios y del Presidente.
5. Analizar, Interpretar, y Supervisar la Gestión en Control y Seguridad que realizan sus Gerentes de Aérea, para que todas las actividades de la Compañía se cumplan con eficiencia.
6. Analizar y evaluar regularmente la efectividad, eficacia, y eficiencia del grupo de trabajo que dirige, para mejorar los resultados o tomar la acción correctiva cuando se detecten desviaciones.
7. Desarrollar e impulsar la coordinación, cooperación y comprensión de todos integrantes de las diferentes áreas de trabajo de la Compañía.

8. Suscribir contratos afines a la actividad principal de la Compañía, y otros que no se opongan a los Estatutos Sociales de la Empresa.
9. Autorizar los contratos de trabajo del personal nuevo, y legalizar las actas de finiquito.
10. Suscribir, aceptar, endosar, pagar, ceder, o cancelar letras de cambio, pagarés y demás títulos de crédito, en beneficio de la Compañía.
11. Celebrar contratos de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles de la Compañía.
12. Otorgar poderes especiales relativos a los negocios de la Compañía.
13. Asumir la responsabilidad por el desarrollo, mantenimiento y difusión de una filosofía básica de la Empresa, para asegurar de parte de las Gerencias y Empleados por igual, el máximo grado de satisfacción personal, en la ejecución de las tareas que se les han asignado.
14. Disponer que los Gerentes desarrollen e implementen Sistemas de Gestión en Control y Seguridad de sus respectivas áreas de trabajo, proyectos, y planes de acción que permitan alcanzar un seguro cumplimiento de los objetivos trazados.
15. Mantener buenas relaciones de trabajo con los todos clientes.
16. Mantener una óptima calidad de servicio a los clientes, en un buen ambiente de trabajo.
17. Resolver problemas de envergadura que se presenten en la Compañía.
18. Delegar autoridad en casos específicos.
19. Evaluar a los Gerentes y disponer que éstos evalúen al personal a su cargo para lo cual deben utilizarse los Formatos de Evaluación acordes a las Normas y Estándares de B.A.S.C.
20. Definir la Organización de la Empresa, estableciendo líneas de autoridad y responsabilidad.
21. Ejercer la Representación Patronal de la Compañía, y por tanto nombrar y remover a Funcionarios y Empleados, fijándoles sus remuneraciones.

22. Disponer la realización de Auditorías Internas por lo menos dos veces al año para verificar que se estén cumpliendo las Normas y Estándares de B.A.S.C.
23. Autorizar los Planes de Capacitación y Evaluación del personal de la Compañía.
24. Autorizar los Planes de Licencias y vacaciones del personal de la Compañía.
25. Autorizar el pago de las utilidades anuales al personal de la Compañía.
26. Reemplazar al Presidente de la Compañía cuando se tenga que ausentarse temporalmente de sus funciones.
27. Asistir a todas las sesiones de la Junta General de Socios, en las cuales desempeñará las funciones de Secretario de la Junta.
28. Presentar a la Junta General de Socios la Proforma del Presupuesto Anual de la Compañía.
29. Presentar los Estados Financieros anuales auditados a la Junta General de Socios.
30. Asistir a los seminarios de Gestión Gerencial que se dicten en B.A.S.C.
31. Presentar informes de su gestión al Presidente de la Compañía, y por su intermedio a la Junta General de Socios.
32. Todas las demás atribuciones y deberes que están tipificados en los cuerpos legales que rigen la actividad, y en los Estatutos Sociales de la Compañía, y además aquellas que le asigne la Junta General de Socios.

GERENTE DE OPERACIONES

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	GERENTE DE OPERACIONES
DEPARTAMENTO:	OPERACIONES
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A :	GERENTE GENERAL
SUBORDINADOS:	TODO EL PERSONAL OPERATIVO

OBJETIVO DEL CARGO:

Realizar una eficiente administración de los recursos humanos y materiales disponibles para lograr un óptimo rendimiento del área operativa, para de esta manera alcanzar los niveles de productividad deseados, manteniendo un adecuado Sistema de Gestión en Control y Seguridad, acorde con las Normas y Estándares de B.A.S.C.

PERFIL PROFESIONAL:

EDUCACION:	Superior
EXPERIENCIA:	Mínimo cinco años en cargos similares
EDAD:	Mayor de 30 años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 80%)
CAPACIDADES GENERALES:	Leal, dinámico, emprendedor, disciplinado, responsable, con una gran iniciativa y espíritu de trabajo elevado, capaz de trabajar bajo presión. Debe tener un alto coeficiente de liderazgo y disposición total de tiempo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Planificar las actividades anuales del Departamento de Operaciones y someterlo a la aprobación de la Gerencia de la Compañía.

2. Planificar, dirigir, y controlar las actividades de su Departamento, en concordancia con las Políticas Empresariales y Específicas establecidas, y las que reciba de la Gerencia.
3. Verificar que todos los permisos de las armas estén actualizados, e impartir disposiciones para su adecuada utilización
4. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones específicas emitidas por la Gerencia para el adecuado cumplimiento de los servicios de seguridad que se contraten tanto a bordo de las naves, como en instalaciones terrestres de diversa índole.
5. Autorizar los operativos de custodia de instalaciones terrestres o marítimas para los diferentes Clientes que elabore el jefe de la División de Seguridad Física, y controlar que se cumplan de la manera más adecuada.
6. Mantener actualizada la información de arribo de las naves nominadas para nuestra custodia, y planificar los operativos con la suficiente anticipación para lograr buenos resultados.
7. Coordinar con las Agencias Navieras, con la Capitanía del Puerto, y con A.P.G., los aspectos relativos al arribo y custodia de las naves.
8. Autorizar las solicitudes de permiso a la Capitanía del Puerto para el embarque del personal de Guardias Marítimos que estarán a cargo de la custodia de las naves nominadas.
9. Elaborar los Estudios de Seguridad y los Planes de Seguridad, Contingencia, y Evacuación con asistencia del Jefe de la División de Seguridad Física, para los diferentes Clientes de la Compañía.
10. Receptar las solicitudes de permisos y vacaciones del personal operativo y autorizarlas de acuerdo a la disponibilidad existente, sin interferir en el cumplimiento de los contratos de servicio.
11. Elaborar el Plan anual de Vacaciones del personal operativo y hacer conocer al Gerente para su aprobación.
12. Receptar y calificar los partes disciplinarios del personal operativo, de acuerdo al Reglamento Interno vigente.

13. Planificar y ejecutar conferencias para el personal marítimo sobre tópicos del servicio, las que se llevarán a cabo los días Sábados, dependiendo de la carga de trabajo existente.
14. Evaluar semestralmente a los Jefes de División e informar de los resultados al Gerente de la Compañía, sugiriendo los correctivos a ser implementados cuando el caso así lo amerite.
15. Planificar, organizar y dirigir los entrenamientos del personal nuevo, tanto de Guardias Marítimos como de instalaciones de tierra, y los reentrenamientos del personal antiguo, así como del personal de Custodias Motorizadas y de Protectores de VIP-S.
16. Instruir al personal de Supervisores Marítimos sobre las exigencias que sobre el servicio plantean las Agencias navieras, la Capitanía del Puerto, y B.A.S.C.
17. Coordinar con la Capitanía del Puerto y con la Policía encargada del control de narcóticos sobre operativos de control a realizarse a bordo de las naves en custodia o instalaciones del recinto portuario.
18. Coordinar los aspectos logísticos de los operativos de custodia de las naves, tanto en el puerto como en Posorja, principalmente lo relacionado al transporte y custodia del armamento y de los equipos necesarios para el efecto..
19. Verificar que los operativos de custodia de las naves contemplen la disponibilidad de un Grupo de Respuesta Inmediata localizado en el recinto portuario, para ser empleado en casos de emergencias.
20. Verificar que en la sede de la Compañía siempre esté disponible un Grupo de Respuesta Inmediata que podrá ser utilizado en casos de situaciones emergentes en alguno de los puestos.
21. Presentar en el mes de Noviembre la Proforma presupuestaria de su Departamento a fin de que sea integrada y presentada a la Junta General de Socios para su aprobación.

22. Presentar en el mes de Enero un Informe Anual de la Gestión de su Departamento a la Gerencia, el mismo que será integrado en un Informe de Gerencia para la Junta General de Socios.
23. Planificar actividades sociales y deportivas para el personal operativo, tanto de instalaciones de tierra como del área marítima, y ejecutarlos con la autorización de la Gerencia.
24. Asistir a los seminarios que sobre su área de trabajo se dicten en B.A.S.C. y en la Cámara de Comercio de Guayaquil.
25. Presentar informes mensuales de su gestión al Gerente.
26. Cumplir las demás funciones que le asigne el Gerente.

GERENTE ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	GERENTE ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE GENERAL
SUBORDINADOS:	TODO EL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO DEL CARGO:

Realizar un eficiente manejo administrativo de la empresa, en las áreas de contabilidad, cobranzas, presupuestos, tesorería, administración y recursos humanos, observando las Políticas de la Empresa y las normas y estándares de B.A.S.C., aceptados en nuestra Compañía.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior. Ing. Comercial o CPA
EXPERIENCIA:	Mínima de cinco años en cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPACIDADES GENERALES	Alto nivel de organización, Liderazgo, Responsabilidad, Lealtad e Iniciativa. Debe ser capaz de tomar decisiones, Experiencia como buen administrador. Cualidades de ingenio, capacidad de análisis y síntesis. Buenas relaciones con sus subordinados.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS:

1. Planificar, organizar, dirigir, y controlar el área Administrativa - Financiera de la Empresa para su correcto funcionamiento.
2. Elaborar el Plan de Actividades Anuales de su Gerencia.
3. Dirigir y supervisar la ejecución de las labores administrativas.
4. Asistir directamente a la Gerencia General en los aspectos administrativos y financieros, y otros según requerimiento.
5. Coordinar con el Jefe de RR.HH. las actividades de selección, calificación, entrenamiento, capacitación y evaluación del personal de la Empresa, y Choferes particulares contratados.
6. Implementar programas de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo.
7. Fomentar y construir una “alta ética y moral” dentro de la Empresa.
8. Evaluar al personal a su cargo para lo cual deben coincidir tanto los resultados obtenidos como los recursos utilizados, con la meta u objetivos propuestos.
9. Aprobar el Plan anual de vacaciones de la Compañía.

10. Establecer incentivos como ser la “Designación del Empleado del Mes”.
11. Coordinar, dirigir y controlar las actividades de tesorería, facturación y cobranzas de la compañía.
12. Efectuar un adecuado control de gastos.
13. Efectuar un adecuado control de la contabilidad, presupuestos e impuestos de la compañía.
14. Coordinar las actividades y planes de auditoría contable interna.
15. Coordinar con los bancos para controlar las transacciones efectuadas por la Empresa.
16. Revisar los Estados Financieros mensuales y anuales para la Junta General de Socios.
17. Revisar los balances de comprobación, de situación general y de pérdidas y ganancias.
18. Aprobar la conciliación tributaria anual de la Empresa.
19. Revisar el cálculo de utilidades de cada Empleado.
20. Cumplir las recomendaciones formuladas en el Informe Anual de Comisario.
21. Presentar los Balances a la Superintendencia de Compañías.
22. Efectuar el control administrativo de a) Facturación; b) Adquisiciones; c) Pagaduría; d) Cuentas por cobrar; e) Caja; f) Contabilidad; g) Tributación; h) Recursos Humanos; e i) Inventarios.
23. Presentar al Gerente General la proforma presupuestaria de su área de trabajo en la primera quincena de Noviembre de cada año.
24. Asistir a los cursos y seminarios que sobre su área de trabajo dicten la Cámara de Comercio de Guayaquil, y en B.A.S.C.
25. Presentar informes mensuales de su gestión al Gerente General.
26. Cumplir las demás funciones que le asigne el Gerente General.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD FISICA

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION
DEPARTAMENTO:	OPERACIONES
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES
SUBORDINADOS:	Personal de la Gerencia de Operaciones

OBJETIVO DEL CARGO

Asistir al Gerente de Operaciones en la Administración y Control de los diferentes operativos que se realicen, observando celosamente las Normas y Estándares de B.A.S.C., y ejercer el control de los operativos en curso y supervisar el trabajo del personal de operaciones.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Estudios superiores de Administración
EXPERIENCIA:	Mínimo cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Masculino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPACIDADES GENERALES	Muy dinámico y emprendedor. Leal, Responsable, Disciplinado, y con un gran Espíritu de Trabajo y Perseverancia. Alto nivel de organización. Liderazgo e Iniciativa. Sepa tomar decisiones. Debe tener capacidad de análisis y síntesis. Saber actuar adecuadamente bajo presión. Disponibilidad a tiempo completo, y Tener facilidad de comunicación y mucho tacto en el trato con los Clientes.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Planificar las actividades anuales de su División y someterlas a la revisión y autorización del Jefe del Departamento de Operaciones.
2. Elaborar los operativos de seguridad para las custodias marítimas y de instalaciones de tierra de los diferentes Clientes y someterlos a la aprobación del Jefe del Departamento de Operaciones.
3. Cumplir las Políticas Empresariales y Específicas de la Compañía para la adecuada atención a los Clientes, y las disposiciones relativas al servicio que reciba de su Jefe inmediato.
4. Ejecutar los operativos de custodia a las instalaciones en tierra y de custodia a las naves acorde a la planificación existente, optimizando el empleo de los recursos humanos y materiales disponibles.
5. Elaborar los operativos de custodias motorizadas y presentarlos al Jefe del Departamento para su aprobación.
6. Distribuir al personal de Guardias Marítimos para la atención a las naves de acuerdo a la programación semanal que reciba de las Agencias Navieras y a los requerimientos de última hora, haciendo conocer a los Supervisores y Guardias con la suficiente anticipación.
7. Elaborar las solicitudes de permiso para la Capitanía del Puerto para el embarque del personal marítimo asignado a la custodia de las naves, y firmarlas en ausencia del Jefe de Departamento.
8. Controlar que se cumplan los operativos de custodia a instalaciones en tierra y custodia de las naves de acuerdo a la planificación existente, corrigiendo a tiempo las desviaciones existentes.
9. Exigir a los Supervisores Marítimos que entreguen los bitácoras, reportes, e informes inmediatamente después del zarpe de las naves.
10. Elaborar los reportes operativos de cada buque, y entregarlos al Departamento Financiero dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la información proporcionada por el Supervisor.

11. Elaborar las cartillas de instrucción para el personal de Protectores de personas importantes (VIP-S), y participar en su adiestramiento, de acuerdo a instrucciones del Jefe de Departamento.
12. Elaborar los reportes de asistencia del personal de tierra tomando como base los Informes de los Supervisores y entregarlos al Jefe Financiero, con copia al Jefe Administrativo, a efectos de establecer las sanciones pecuniarias de acuerdo al Reglamento Interno.
13. Conocer los reportes de los Supervisores de instalaciones de tierra, y administrar los correctivos necesarios en caso de desviaciones.
14. Elaborar los reportes mensuales del consumo de munición y equipos y entregarlos al Jefe Financiero los primeros cinco días del mes.
15. Controlar el trabajo de los Supervisores mediante inspecciones no anunciadas y reportar novedades al Jefe de Departamento.
16. Mantener listos dos Guardias de reserva en la sede de la Compañía para atender las eventuales ausencias o atrasos del personal de custodia en instalaciones de tierra o a bordo de las naves.
17. Tramitar en la Capitanía del Puerto la obtención y renovación de las Matrículas del personal marítimo de la Compañía.
18. Tramitar en la APG las credenciales para el ingreso al recinto portuario del personal marítimo asignado a la custodia de las naves.
19. Tramitar la obtención y renovación de los permisos de las armas de la Compañía ante el organismo de control competente, y cuando éstas fueren decomisadas, gestionar su recuperación.
20. Mantener bajo su custodia las Matrículas del personal marítimo, y las Credenciales para su ingreso al recinto portuario, debiendo entregarlas al Supervisor Marítimo antes del arribo de las naves, y recabarlas luego de terminados los operativos de custodia.
21. Entregar al personal de la División de Inteligencia los reportes de pérdidas que se produjeran en las instalaciones de tierra o a bordo de las naves, a efectos de que sean investigados.

22. Exigir a los Supervisores que cumplan con el mantenimiento de las armas de dotación los días Sábados de cada semana, de acuerdo a la carga de trabajo existente.
23. Elaborar los Roles de Guardia mensuales y los de Roles de Relevos (Sacafrancos) para los Custodios de tierra, y entregarlos a los respectivos Supervisores para su cumplimiento. No se autorizan los cambios en los mismos sin previo conocimiento del Jefe de la División de Seguridad Física.
24. Reportar diariamente las novedades del servicio al Jefe del Departamento, y Reportes escritos cuando haya novedades que comprometan la estabilidad contractual.
25. Llevar a cabo las actividades deportivas y sociales planificadas por la Jefatura Departamental, sin interferir en los operativos de custodia.
26. Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe inmediato.
27. Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe inmediato.

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ELECTRONICA

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE LA DIVISION DE PROMOCION Y MERCADEO
DEPARTAMENTO:	OPERACIONES
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JEFE DEPARTAMENTAL
SUBORDINADOS:	PERSONAL DE SU DIVISION

OBJETIVO DEL CARGO

Propender al desarrollo de la Compañía mediante una agresiva campaña de Promoción de los servicios que prestamos, utilizando para el efecto todos los

recursos humanos y materiales de que disponemos, y el asesoramiento de otros organismos como ser B.A.S.C.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior, con estudios de Marketing.
EXPERIENCIA:	Mínima de cinco años en cargos similares.
EDAD:	Entre 25 y 35 años
SEXO:	Femenino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPCIDADES GENERALES	Muy buena presencia y óptima capacidad profesional debidamente comprobada. Con mucha iniciativa y amplio conocimiento del Mercado y sus características. Disposición total de tiempo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Planificar las actividades anuales de la División y someterlas a la revisión y aprobación del Jefe del Departamento de Operaciones.
2. Cumplir las Políticas de la Compañía y las disposiciones específicas que dicten sus Directivos.
3. Revisar los sistemas diseñados para cada Cliente de acuerdo a sus requerimientos, y remitirlos al Jefe Departamental para aprobación.
4. Controlar que el personal técnico encargado de las instalar los sistemas pedidos por el Cliente cumpla con las disposiciones específicas dadas por la Compañía y con las funciones establecidas en este Manual.
5. Verificar que el mantenimiento periódico de los sistemas instalados se cumpla de acuerdo con lo planificado, estableciendo correctivos necesarios en caso de encontrar desviaciones.
6. Controlar que el personal de operadores de las consolas de control de los sistemas instalados cumplan con eficiencia sus funciones y se mantengan alertas durante su turno de guardia, para alertar al grupo

de respuesta inmediata en caso de que existan emergencias que requieran su participación.

7. Aplicar oportunamente los cambios de orden técnico en los sistemas, de acuerdo a la actualización tecnológica, y a los requerimientos específicos de los Clientes.
8. Mantener contacto por radio o teléfono con la central de monitoreo durante las 24 horas del día, presto a solucionar emergencias.
9. Seleccionar y calificar al personal técnico de su División, para lo cual coordinará acciones con el Departamento Administrativo.
10. Elaborar la Proforma Presupuestaria Anual de su departamento y presentarla antes del 30 de Noviembre al Gerente, quien la presentará a la Junta General de Socios para su aprobación.
11. Realizar permanentemente los chequeos de orden técnico para detectar y limpiar sensores secretamente instalados en las oficinas de la Compañía y en las residencias de los Clientes.
12. Asistir a los cursos sobre su área de trabajo que dicte B.A.S.C.
13. Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe inmediato.
14. Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe inmediato.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE LA DIVISION DE PROMOCION Y MERCADEO
DEPARTAMENTO:	OPERACIONES
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JEFE DEPARTAMENTAL
SUBORDINADOS:	PERSONAL DE SU DIVISION

OBJETIVO DEL CARGO

Propender al desarrollo de la Compañía mediante una agresiva campaña de Promoción de los servicios que prestamos, utilizando para el efecto todos los recursos humanos y materiales de que disponemos, y el asesoramiento de otros organismos como ser B.A.S.C.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior, con estudios de Marketing.
EXPERIENCIA:	Mínima de cinco años en cargos similares.
EDAD:	Entre 25 y 35 años
SEXO:	Femenino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPCIDADES GENERALES	Muy buena presencia y óptima capacidad profesional debidamente comprobada. Con mucha iniciativa y amplio conocimiento del Mercado y sus características. Disposición total de tiempo.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Planificar las actividades anuales de su División y presentarlas al Jefe del Departamento de Operaciones para su aprobación.
2. Cumplir las Políticas de la Compañía y las disposiciones específicas que reciba del Gerente y del Jefe Departamental sobre su área de trabajo.
3. Planificar, organizar, dirigir, y controlar los diferentes operativos que sean ordenados por la Gerencia o por la Jefatura de Operaciones.
4. Analizar y procesar la información relativa a grupos delincuenciales que pudieran representar una amenaza para los Clientes, a fin de prevenir acciones que pongan en riesgo la integridad física de las personas y las instalaciones en custodia.
5. Analizar y procesar la información relativa a grupos de narcotraficantes y coyoteros que representen una amenaza a los

operativos de custodia de las naves, a fin de prevenir sus actividades delictivas.

JEFE DE DIVISION DE MONITOREO Y CONTROL

1. DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE LA DIVISION DE PROMOCION Y MERCADEO
DEPARTAMENTO:	OPERACIONES
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JEFE DEPARTAMENTAL
SUBORDINADOS:	PERSONAL DE SU DIVISION

2. OBJETIVO DEL CARGO

Propender al desarrollo de la Compañía mediante una agresiva campaña de Promoción de los servicios que prestamos, utilizando para el efecto todos los recursos humanos y materiales de que disponemos, y el asesoramiento de otros organismos como ser B.A.S.C.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior, con estudios de Marketing.
EXPERIENCIA:	Mínima de cinco años en cargos similares.
EDAD:	Entre 25 y 35 años
SEXO:	Femenino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPCIDADES GENERALES	Muy buena presencia y óptima capacidad profesional debidamente comprobada. Con mucha iniciativa y amplio conocimiento del Mercado y sus características. Disposición total de tiempo.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Cumplir las Políticas de la Compañía en materia de seguridad electrónica, y las disposiciones específicas que reciba de su Jefe inmediato, y del Gerente de la Compañía.
2. Elaborar los horarios de trabajo del personal de Operadores de la Sección, entre los cuales se incluirá como uno de ellos, y verificar que se cumplan con eficiencia y seguridad.
3. Instruir permanentemente al personal de Operadores sobre las tareas asignadas, informando a su Jefe inmediato el nivel de rendimiento de los mismos a fin de establecer los correctivos necesarios en caso de que alguno de ellos no cumpla de acuerdo a las expectativas.
4. Reportar directamente al Jefe de la Sección de Mantenimiento las fallas de orden técnico que se presenten en la central, las que deben ser solucionadas en el menor tiempo posible.
5. Custodiar el archivo de los videos de la Sección.
6. Verificar que los Operadores conozcan los procedimientos a seguir en los operativos de respuesta armada inmediata a ser aplicados cuando se produzcan emergencias reportadas por los Clientes, o que sean detectadas en los monitores de la central por el Operador de turno.
7. Informar novedades diariamente a su Jefe inmediato.
8. Asistir a los cursos que sobre su área de trabajo dicte B.A.S.C.
9. Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe inmediato.
10. Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe inmediato.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE ADMINISTRATIVO
SUBORDINADOS:	PERSONAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO DEL CARGO

Asistir al Gerente Administrativo en todos los aspectos financieros y contables de la Compañía, teniendo como precepto la observación de los principios contables universalmente aceptados, las Políticas económicas de la Empresa, y las normas y estándares que para el área contable se han establecido y promulgado oportunamente.

PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Ingeniero Comercial o CPA
EXPERIENCIA:	Mínimo cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPACIDADES GENERALES	Muy organizado, Leal, Responsable, Meticuloso, y con una gran capacidad de análisis y síntesis. Con el suficiente criterio para asesorar adecuadamente a sus Superiores Jerárquicos.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Planificar las actividades anuales de su Departamento y presentarlas al Gerente Administrativo para su aprobación.
2. Dirigir, controlar, y supervisar la aplicación de los principios y normas técnicas de contabilidad universalmente aceptados en el sector privado.
3. Cumplir las Políticas empresariales y las directivas específicas que en materia financiera contable reciba del Gerente Administrativo.
4. Observar las normas y estándares de B.A.S.C. aplicables a su área de trabajo.
5. Mantener la información actualizada de todos los anexos contables, incluidos los saldos bancarios.
6. Emitir correcta y oportunamente los Estados Financieros mensuales y anuales, legalizarlos, y someterlos a la aprobación del Gerente Administrativo.
7. Asesorar y apoyar al personal a su cargo, en la conciliación de los estados de situación, cuentas por cobrar, y cuentas por pagar.
8. Revisar la documentación de soporte para la emisión de cheques, aplicando el sistema de control interno para garantizar la eficiencia y efectividad de las operaciones administrativas
9. Revisar la correcta aplicación de los porcentajes de retenciones en la fuente.
10. Presentar al Gerente Administrativo-Financiero la proforma presupuestaria de su Departamento hasta el 31 de octubre de cada año.
11. Revisar en detalle los siguientes procesos: a) Facturación; b) Compras-Pagaduría; c) Cuentas por cobrar; d) Caja; e) Contabilidad – Tributación; y f) Sistemas.
12. Área Facturación
 - a. Control diario de guías de remisión su ingreso a sistema y recepción de guías emitidas.

- b. Control diario de bitácora de guías ingresadas y facturadas
- c. Control de manejo de actividad diaria del facturador
- d. Reporte mensual de ventas

13. Área compras y pagadurías

- e. Control revisión y aprobación de órdenes de compras
- f. Revisión diaria de provisión de compras al sistema
- g. Control diario de pagos semanales
- h. Revisión y análisis de cuentas por pagar

14. Cuentas por cobrar

- i. Control revisión y análisis de cartera de clientes
- j. Revisión de ingreso diario de depósitos con la respectiva efectuación y baja de cartera clientes, aplicación de retenciones efectuadas por clientes sustentado con papeletas de depósitos, y comprobantes de retenciones.
- k. Revisión y aprobación de notas de créditos emitidas a clientes por descuentos, devoluciones, u otros motivos.
- l. Revisión de registros de cheques protestados o devueltos.

15. Caja Chica

- a. Revisión y control de vales de caja chica, y la respectiva documentación
- b. Revisión de registros de anticipos en efectivo a transportistas
- c. Revisión de anticipos y préstamos en efectivo a empleados
- d. Revisión y cuadro de caja semanal
- e. Control y revisión de registros de caja chica, y reposición de caja chica

16. Contabilidad – Tributación

- a. Control de asistencias contables
- b. Control de que todo cheque emitido sea cruzado con la cuenta contable correspondiente.
- c. Revisión de libro bancos versus saldos diarios, estado de cuenta banco

- d. Revisión y aprobación de roles de pagos de empleados
- e. Revisión de cálculos de comisiones por ventas de servicios
- f. Control de inventarios de repuestos
- g. Revisión de conciliaciones bancarias
- h. Revisión y control de análisis de cuentas para cierre de mes
- i. Revisión y elaboración de declaraciones de impuestos de IVA y Retenciones en la Fuente.
- j. Declaración anual de impuesto a la renta
- k. Revisión y veneración de anexos transaccionales mensuales
- l. Revisión y generación de anexos anuales en relación de dependencia
- m. Elaboración y entrega de balances mensuales y anuales a Gerencia General, éstos últimos con los informes de Comisario para la Superintendencia de Compañías.
- n. Elaboración de flujos de efectivos
- o. Declaraciones anuales a Organismos de control como: Superintendencia de
- p. Compañías, Municipios, Cuerpo de Bomberos Junta de Beneficencia, etc.

17. Sistemas

- a. Revisión y control del manejo del sistema contable
- b. Verificar efectividad de información de cuentas de módulos versus contabilidad
- c. Control de claves en usuarios
- d. Control de veracidad en entrega de información por usuarios
- e. Verificación de errores generados por usuarios y sistemas, y hacerlos modificar.
- f. Control y verificación de respaldos diarios, mensuales, y anuales.
- g. Confirmación de cierres de cuentas, e inicialización de saldos
- h. Controlar que se realice el mantenimiento de equipos del sistema contable, de equipos de computación, instalaciones eléctricas, y redes.

JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO
SUBORDINADOS:	PERSONAL ADMINISTRATIVO

2. OBJETIVO DEL CARGO

Asistir al Gerente Administrativo-Financiero en el manejo de Recursos Humanos y los demás aspectos administrativos de la Compañía.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior en Administración de Empresas
EXPERIENCIA:	Mínima cinco años en cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPCIDADES GENERALES	Lealtad, Responsabilidad, Tacto, e Integridad en sus actuaciones. Debe tener Espíritu de Justicia y ser un ejemplo para el personal. Imparcial al momento de administrar justicia.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Cumplir las Políticas Empresariales y las disposiciones específicas que reciba del Gerente General y del Gerente Administrativo-Financiero.
2. Planificar, Organizar, Dirigir, y Controlar las actividades de su Departamento, considerando las Normas y Estándares de B.A.S.C.
3. Elaborar el Plan Anual de Actividades (PAA) de su Departamento y presentarlo al Gerente Administrativo-Financiero para la aprobación correspondiente.
4. Coordinar con el Jefe de Recursos Humanos sobre los procesos de selección y calificación de aspirantes a trabajar en la Compañía, tomando en consideración las normas y estándares de B.A.S.C., para evitar que elementos no idóneos se infiltren en la Empresa.
5. Verificar que el Jefe de recursos Humanos mantenga actualizados los Estudios de Seguridad de cada uno de los Miembros de la Compañía y de los Choferes particulares.
6. Supervisar que se mantengan debidamente ordenadas y custodiadas las carpetas de personal.
7. Controlar que se cumplan los procedimientos administrativos para el manejo y custodia de la documentación de la Compañía.
8. Controlar que se cumplan los instructivos (Doctrina de Comunicaciones) para el seguro manejo de las comunicaciones.
9. Controlar que los inventarios de la Compañía se realicen de acuerdo a los principios, doctrinas, y procedimientos establecidos.
10. Controlar que los inventarios de la Compañía se mantengan actualizados.
11. Evaluar semestralmente al personal subordinado. Informar a su Jefe Inmediato las novedades.
12. Actualizar todos los formatos de procesos administrativos que se manejen en la Compañía.

13. Revisar el Plan anual de vacaciones del personal elaborado por el Jefe de RR. HH., y presentarlo al Gerente Administrativo-Financiero para su aprobación.
14. Presentar al Gerente Administrativo-Financiero la proforma presupuestaria de su Departamento hasta el 31 de octubre de cada año.
15. Asistir a los cursos, y / o seminarios que dicte B.A.S.C.
16. Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe Inmediato.
17. Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE S. G. C. S.

DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE S. G. C. S.
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE
SUBORDINADOS:	NINGUNO

2. OBJETIVO DEL CARGO

Ejercer un control cercano y minucioso de la correcta aplicación de los Sistemas de Gestión en Control y Seguridad promulgados por la compañía para el área Administrativa, así como el cumplimiento de sus Políticas Empresariales, en concordancia con las normas y estándares de B.A.S.C.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior, calificado como Auditor en B.A.S.C.
EXPERIENCIA:	Diez años en cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta y cinco años
SEXO:	Indistinto

IDIOMAS:	Inglés (ECL 85%)
CAPACIDADES GENERALES	Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, y Espíritu de trabajo de gran nivel. Debe ser muy intuitivo, perseverante e investigador. Debe tener una amplia capacidad de discernimiento e iniciativa. Imparcial al momento de establecer juicios de valores. Predicar con el Ejemplo. Mantener buenas relaciones con el personal.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

1. Cumplir las políticas Empresariales y las Políticas Específicas que han sido promulgadas por la Compañía, las que guardan concordancia con las normas y estándares de B.A.S.C.
2. Planificar las actividades anuales de su Departamento y someterlas a la aprobación del Gerente General
3. Supervisar las funciones de los Jefe de Control Administrativo y Seguridad Administrativa.
4. Capacitar al personal de su Departamento, haciendo énfasis en las normas y estándares promulgados por B.A.S.C., y exigir la observancia de los mismos.
5. Evaluar al personal de su Departamento, y administrar los correctivos en casos necesarios.
6. Realizar visitas de inspección periódicas a las diferentes áreas administrativas, informando las novedades al Gerente Administrativo para el establecimiento de los correctivos necesarios.
7. Realizar inspecciones no avisadas para detectar novedades.
8. Auditar el trabajo de todos y cada uno de los miembros del área administrativa, y sugerir los cambios de personal que estime conveniente.
9. Auscultar el sentir de los Clientes sobre la agilidad administrativa de la Compañía.

10. Controlar que en todas las dependencias del área administrativa se observen las normas y estándares de B.A.S.C., necesarios para mantener la certificación.
11. Realizar talleres, seminarios, o dictar conferencias sobre aspectos relacionados al mantenimiento de la cadena de suministro logístico, y los preceptos de B.A.S.C., para un Comercio Seguro.
12. Asistir a los cursos y / o seminarios que dicte B.A.S.C.
13. Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe Inmediato.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

1. DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO
SUBORDINADOS:	PERSONAL ADMINISTRATIVO SUBORDINADO

2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar los recursos Humanos de la Compañía con alto sentido de Responsabilidad, mediante la observancia de las Normas y Estándares de B.A.S.C., para evitar que malos elementos ingresen a la Compañía y amenacen con romper la cadena de suministro logístico.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Superior en Administración y Relaciones Humanas
EXPERIENCIA:	Mínima de cinco años en cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)

CAPACIDADES GENERALES	Muy dinámico e intuitivo. Debe poseer Liderazgo y Ecuanimidad, además de un elevado Espíritu de Justicia.
--------------------------	---

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

- 4.1 Cumplir las Políticas Empresariales y las disposiciones específicas que reciba de la Gerencia General y Gerencia Administrativo-Financiera sobre aspectos de personal.
- 4.2 Realizar el llamamiento para personal nuevo por los medios de difusión correspondientes, de acuerdo a las disposiciones que reciba de su Jefe Inmediato.
- 4.3 Con los aspirantes a Empleados o Choferes de planta y particulares llenar los formatos de solicitud de empleo, y presentarlos a su Jefe Inmediato para la pre-calificación.
- 4.4 Con los candidatos pre-calificados llenar los Estudios de Seguridad de Empleados, y verificar la información suministrada por éstos en la documentación presentada.
- 4.5 Verificar con la oficina central de la Policía Judicial en Quito la veracidad de los Certificados de Antecedentes presentados por los aspirantes.
- 4.6 Realizar la verificación domiciliaria empleando los formatos existentes.
- 4.7 Emitir su informe acerca del aspirante y presentarlo a su Jefe Inmediato.
- 4.8 Control diario de la entrada y salida de personal.
- 4.9 Administrar los correctivos necesarios (sanciones) que contempla el Reglamento Interno, al personal que incurre en faltas disciplinarias.
- 4.10 Realizar los reportes de horas extras del personal, y presentarlos al Jefe de Contabilidad para que sean incluidos en el rol de pagos.
- 4.11 Revisar la generación de planillas al IESS sobre préstamos quirografarios.

- 4.12 En coordinación con el Asesor Jurídico elaborar los Contratos de trabajo y Actas de finiquito.
- 4.13 Elaborar los avisos de entrada y salida para el IESS.
- 4.14 Realizar el control, revisión, y aprobación de la nómina.
- 4.15 Presentar a su Jefe Departamental la información sobre: sueldos, beneficios sociales, y aportes al IESS, del personal de la Compañía.
- 4.16 Llevar el archivo histórico del personal de la Compañía, detallando las causas de separación.
- 4.17 Mantener actualizado el Directorio Domiciliario del personal de la Compañía, y Contratados.
- 4.18 Llevar el registro de onomásticos del personal de la Empresa.
- 4.19 Proporcionar al Gerente Administrativo-Financiero la información necesaria para efectos de la designación del Empleado del Mes.
- 4.20 Actualizar permanentemente las carpetas del personal de la Compañía.
- 4.21 Asistir a los cursos y / o seminarios que dicte B.A.S.C.
- 4.22 Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe Inmediato.
- 4.23 Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

JEFE DE CONTROL DE INVENTARIOS

1. DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE CONTROL DE INVENTARIOS
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JEFE DEPARTAMENTAL
SUBORDINADOS:	NINGUNO

2. OBJETIVO DEL CARGO

Mantener actualizados los inventarios de todos los bienes muebles e inmuebles de la Compañía, de acuerdo a las normas y estándares establecidas por la Empresa.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Bachiller en Ciencias Contables
EXPERIENCIA:	Dos años en cargos similares
EDAD:	Mayor de treinta años
SEXO:	Masculino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 50%)
CAPACIDADES GENERALES:	Honesto, Responsable, y muy organizado. Debe ser meticuloso en el manejo de la información.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

- 4.1 Cumplir las disposiciones específicas que reciba del Gerente Administrativo-Financiero y de su Jefe Inmediato, y las normas y estándares de B.A.S.C.
- 4.2 Realizar los procedimientos establecidos por la Compañía para el alta y baja de bienes.
- 4.3 Actualizar permanentemente los inventarios de la Compañía.
- 4.4 Verificar que los usuarios de los bienes inventariados mantengan los mismos de acuerdo a las normas de buen uso y conservación de bienes.
- 4.5 Informar a su Jefe Inmediato cuando detecte que algunos bienes de la Compañía han sido deteriorados por negligencia, a efectos de las responsabilidades correspondientes.
- 4.6 Asistir al Jefe Departamental en la verificación del origen de los bienes antes de ser inventariados para evitar poner en riesgo la cadena de suministro logístico.
- 4.7 Verificar que todos los bienes de la compañía estén debidamente rotulados con los códigos con que constan en el sistema.
- 4.8 Dar de baja únicamente los bienes autorizados por el Gerente General.
- 4.9 Proporcionar la información necesaria al área contable para el cálculo de depreciación.
- 4.10 Asistir a los cursos y / o seminarios que dicte B.A.S.C.

- 4.11 Presentar informes mensuales de su gestión a su Jefe Inmediato.
- 4.12 Cumplir las demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

CONTADOR GENERAL

1. DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO.

CARGO:	CONTADOR GENERAL
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	JEFE DEPARTAMENTAL
SUBORDINADOS:	ASISTENTE CONTABLE

2. OBJETIVO DEL CARGO:

Brindar asistencia contable a la Gerencia Administrativa y controlar todas las labores contables y tributarias que se requieran.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Ingeniero Comercial o CPA
EXPERIENCIA:	Mínimo cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	Mayor a treinta años
SEXO:	Indistinto
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPACIDADES GENERALES	Dinámico, emprendedor, con capacidad intuitiva y de discernimiento. Debe poseer Liderazgo y saber trabajar bajo presión. Imparcial y honesto en sus funciones.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS:

- 4.1. Revisión, depuración de anexos transaccionales mensuales y anuales.
- 4.2. Revisión del registro contable de facturas de proveedores.
- 4.3. Revisión de todos los egresos bancarios.

- 4.4. Revisión y análisis de cuentas del balance general y del estado de resultados.
- 4.5. Elaboración de conciliaciones bancarias.
- 4.6. Registro contable de transferencias bancarias a proveedores varios.
- 4.7. Elaborar el borrador de las retenciones mensuales en la fuente y del I.V.A.
- 4.8. Elaborar el resumen mensual de cajas chicas para el registro contable.
- 4.9. Efectuar las gestiones de cobranzas por los servicios prestados, e ingresar las recaudaciones diarias al registro contable.
- 4.10. Realizar el ingreso al sistema de contabilidad de los depósitos bancarios.
- 4.11. Realizar el cálculo de comisiones.
- 4.12. Registrar los egresos de Caja chica.
- 4.13. Registrar los egresos por tickets de peajes.
- 4.14. Control de pagos de Sand Bay.
- 4.15. Facturación de reembolsos de gastos
- 4.16. Elaborar y presentar obligaciones tributarias a través de medios magnéticos (retención en la fuente, impuesto al valor agregado e impuesto a la renta de la Compañía).
- 4.17. Elaborar depreciaciones y amortizaciones de activos fijos, actualizar el alta de activos fijos, y dar de baja los mismos.
- 4.18. Análisis de cuentas contables
- 4.19. Elaborar nóminas de los Empleados y Personal de servicios prestados.
- 4.20. Elaborar roles de pago de Empleados.
- 4.21. Recepción de planillas del IESS.
- 4.22. Elaboración de Notas de Crédito.
- 4.23. Depuración de cartera clientes.
- 4.24. Elaboración de comprobantes de ingresos y débitos.

JEFE DE RELACIONES PÚBLICAS

1. DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

CARGO:	JEFE DE RELACIONES PUBLICAS
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
OFICINA:	MATRIZ
REPORTA A:	GERENTE GENERAL
SUBORDINADOS:	N / A

2. OBJETIVO DEL CARGO

Representar a la Empresa en todos los eventos públicos que guarden relación con su actividad, bajo las directivas que reciba del Gerente General. Realizar las tareas inherentes a su área de trabajo y velar por la preservación del buen nombre de la Compañía.

3. PERFIL PROFESIONAL

EDUCACION:	Estudios superiores
EXPERIENCIA:	Mínimo cinco años en el desempeño de cargos similares
EDAD:	25 a 35 años
SEXO:	Femenino
IDIOMAS:	Inglés (ECL 70%)
CAPACIDADES GENERALES	Muy dinámica y emprendedora. Muy buena presencia y facilidad de palabra. Conocedora de su actividad. Disponibilidad total de tiempo en la ciudad y fuera de ella.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS

- 4.1 Planificar las visitas profesionales de cada mes en el País o en el exterior que deba realizar el Gerente General, y someterlas a su criterio para su aprobación.
- 4.2 Llevar la Agenda de Relaciones Públicas del Gerente General, y coordinar con anticipación las visitas que deba realizar en el País o en el Exterior.
- 4.3 Mantener actualizada toda la información relacionada a cursos, seminarios, conferencias, que sean dictados por B.A.S.C., o por la Cámara de Comercio, y hacerla conocer al Gerente General
- 4.4 Acompañar al Gerente General en las visitas profesionales que deba realizar en el País o en el exterior.
- 4.5 Asistir a los seminarios sobre su área de trabajo que dicten B.A.S.C., o la Cámara de Comercio-
- 4.6 Presentar informes mensuales de su gestión al Gerente General.
- 4.7 Cumplir las demás funciones inherentes a su cargo, en beneficio de la Compañía.

1.7. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Proveer soluciones integrales y de calidad en Seguridad Privada, que cumplan los más exigentes requerimientos de nuestros Clientes, conservando los estándares de control y seguridad adecuados, y un alto nivel de responsabilidad con nuestros Empleados, Asociados de negocios y Accionistas, para de esa manera asegurar el normal desarrollo de las actividades de nuestros Clientes y de la Compañía.

Visión

Alcanzar el liderato en la actividad de Seguridad Privada y llegar a constituirse en la Empresa más rentable, preferida en el mercado y modelo de gestión en el sector empresarial.

CAPITULO II

2. PERFILES GERENCIALES COMO COMPONENTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1. EL PERFIL GERENCIAL Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

De acuerdo a las características, rasgos o cualidades que un gerente debe poseer es de la siguiente manera donde podrá afrontar dentro de la empresa de seguridad:

Poseer un espíritu emprendedor que es importante poder determinar la capacidad para dirigir nuevas y diferentes cosas con creencia que a futuro pueda alcanzar el éxito y cumplir el objetivo propuesto con disciplina y perseverancia. A través del esfuerzo y planeación lograr una visión más extensa que lleve a tomar una correcta decisión.

Gestión del cambio y desarrollo de la organización conlleva a la destreza para guiar el cambio y manejar una competencia sana y lograr una eficacia a largo plazo. Proponer los problemas existentes explícitamente, orientarlo eficazmente en explorar e investigar algunas medidas que pueda optimizar una mejor condición de resultado de la decisión tomada en beneficio de la empresa.

Las habilidades cognitivas implica a la capacidad intelectual para elegir las decisiones correcta, lo que permite tener una adecuada destreza de descifrar, analizar y solucionar diferentes situaciones de conflictos, también conlleva la capacidad de integrar nuevos conceptos e ideas a la organización.

Las habilidades interpersonales abarcan a la destreza que permite enlazar una mejor comunicación e influencia con las personas y lograr resolver problemas dados. Capacidad para influir motivación hacia el personal y establecer la destreza de desempeñar liderazgo dentro de la organización.

La habilidad comunicativa lograr comprender y persuadir a las personas que nos rodea, manifestar conocimientos e ideas de manera eficaz, tener empatía hacia los demás, logrando relacionarse adecuadamente y establecer una sociabilidad dentro de la empresa.

A través del liderazgo que confiere una influencia motivadora para lograr cambios de actitud hacia las personas, así como también la capacidad de guiar y conducir dentro de un grupo de trabajo hacia un camino de éxito y cumplimiento, a través del orden y disciplina, que distribuye responsabilidades a cada uno de los participantes del grupo laboral, motivando a lograr las metas y objetivos propuesto.

De acuerdo a la motivación y la dirección del personal que consigue que los demás conserven un ritmo equilibrado de esfuerzo laboral intenso, siguiendo una conducta orientado hacia los objetivos importantes. Tener la destreza para amplificar, consolidar y guiar un equipo laboral incentivando a sus empleados a trabajar con compromiso e independencia.

Tener un espíritu competitivo lleva a una actitud de triunfador y poseer una autoestima elevada para no estar desalentado por los fracasos ocurridos y no rendirse por situaciones adversas, obtener un espíritu luchador que los gerentes emprende a la hora de desempeñar su labor hacia los trabajadores para lograr las metas propuesta enlazado a la constancia y perseverancia por lograr los objetivos trazados.

En la relación con la integridad moral y la ética lleva al administrador de la empresa a proponer confianza para los socios y para la sociedad, ya que sus actos y su comportamiento deben enmarcarse dentro de una moralidad y ética impecable.

Correlación a la capacidad crítica y auto correctivo implica que el administrador se enfrenta muchas condiciones ya sea por inseguridad, inquietud y problemas, por lo tanto debe poseer la suficiente intuición para examinarse uno mismo y

acaparar las acciones correspondientes si estuviera tomando la decisión incorrecta o guiando a un camino equivocado a la organización.

Las destrezas que los gerentes debe desempeñar ciertas habilidades directivas dentro de la empresa que pueda aportar a la hora de tomar una mejor decisión. De acuerdo con (ROBBINS, 2010) lo divide en 3 diferentes habilidades que ayuda a visualizar la capacidad de desempeño:

Las habilidades técnicas intuición determinado por el trabajo y las técnicas indispensables para realizar las tareas laborales más competitiva. Estas cualidades llevan a ser más significativo en relación con los gerentes de primera línea, que suelen trabajar con empleados que emplean mecanismo y técnicas para producir productos terminados.

Las habilidades humanas, Involucran la habilidad de trabajar correctamente con otras personas, de tal manera individual tanto en grupo. Aquellos gerentes con adecuadas destrezas humanas que logra una mejor eficaz de su gente.

Las habilidades conceptuales capacidad que los gerentes pueda desarrollar y generar nuevas ideas, planificando estratégicamente logra tener una visión más amplia así dirigir y guiar un mejor camino para la empresa.

Otro tipo de clasificación se basa de (Durán, 2014) sobre el conocimiento del directivo que logra ejercer tareas de liderazgo y acoplarse el rol de un grupo de trabajo, como puede ser:

1. **Habilidades de Dirección:** Experiencia en gestión de talento humano, recursos financieros, operativos y técnicos. Recurso apropiado de la toma de decisiones y resolución de los problemas.

2. **Servicio al cliente:** Habilidad para anteponer a las necesidades del cliente, establece precedencia, busca aumentar la satisfacción del cliente por medio de valores adicional.
3. **Efectividad interpersonal:** destreza para establecer relaciones efectivas a largo plazo con los clientes, saber percibir, empatía para alcanzar los mejores resultados.
4. **Toma de Decisiones:** Conocimiento para tomar decisiones acertadas, pertinentes y efectivas, respetando principios y valores.
5. **Trabajo en equipo:** Lograr la satisfacción del personal para el éxito del grupo, acoplarse fácilmente de acuerdo a las necesidades del grupo, establecer relaciones con cada integrante del grupo, así para ganar su confianza a la hora de trabajar en conjunto.
6. **Desarrollo de personas:** determinar los perfiles e identificar diferente necesidades de desarrollo, realizar retroalimentación adecuado para el mejoramiento continuo de los trabajadores de la empresa.
7. **Pensamiento estratégico:** conocimiento aplicado a largo plazo para anticiparse a las tendencias en relación a lo economía del futuro, desarrollando la planeación estratégica para evitar un riesgo y lograr resultados positivos.
8. **Capacidad de negociación:** Destreza para elaborar fórmulas de solución, buscando resolver los conflictos sociales y económicos.
9. **Orientación al logro:** habilidad de identificar objetivos que permitan guiar el camino de la empresa, mecanismos de identificación y medición de resultados

2.2. EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

Entender el fenómeno organizacional es la necesidad de la mayoría de los profesionales que están inmersos en el mundo de manejo de personas y recursos dentro de una sociedad moderna con un acelerado progreso de la ciencia, esto obliga a competir de manera dinámica dentro de los mercados vigentes.

Los sistemas organizacionales transitan junto con los procedimientos de transformación social y muestran una gran difusión que establecen un medio para que la sociedad busque soluciones a problemas propuestos.

Las empresas determinan a la sociedad como el régimen más desarrollado, limita, pone condiciones y cambia el entorno con el que se interactúa de manera tal que asiste a la mejora de la calidad (Pérez, 2013).

El clima organizacional trasciende en la motivación y el comportamiento que tiene los miembros de una empresa, el origen está en la sociología en donde el conocimiento de una organización parte de las relaciones humanas, donde la importancia de los colaboradores su función de trabajo por su inserción en el sistema social.

Dentro de una organización existen personas que están expuestas a ambientes dinámicos y complejos, estos generan comportamientos diversos que influyen en su desempeño, el resultado de esta interacción es el ambiente de la organización. (Alvarez, 2006).

El análisis del clima organizacional establece una retroalimentación acerca de las técnicas que afectan el desempeño laboral y da la oportunidad de realizar cambios orientados a la conducta y actitudes de los colaboradores de la organización, con la consigna de elevar la motivación y rendimiento profesional, esto ayuda a examinar causas y planear sus propias soluciones (Soto, 2007).

Muchos autores han dedicado sus estudios al clima organizacional estableciendo definiciones, importancias, teorías e instrumento de medición. Esto ha dado lugar a desarrollar estudios de varios ámbitos es decir direccionado a varios sectores (comercial, servicio y educativos).

Cuando nos referimos al clima organizacional notamos que no existe un concepto o teoría unificada. Existen diferentes autores que determinan que el clima y la cultura organizacional no es lo mismo cuando se determina la representación de una organización (Ouchi, 1992), se determina que el clima organizacional es un componente más de la cultura ya que establece el comportamiento del individuo dentro de la empresa, (Perez, 2009), determina la características del ambiente laboral generan apreciaciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Las organizaciones son ideadas para emplear las capacidades de los individuos, con distintos objetivos, soporte económico y experiencia profesional. Entonces una empresa bien estructurada se la determina con una visión y misión definida, valores, políticas, recursos físicos que la diferencia de otras empresas, en otro ámbito los trabajadores determinar el clima organizacional mediante valores y objetivos individuales.

La percepción de la realidad que tiene el trabajador de la empresa en donde labora se denomina clima organizacional, concepto que tomamos de (Lewin Kurt, Lipitt Ron, White Rose k., 1939), ellos realizaron un estudios para determinar el desempeño de los individuo es en diferentes “climas” cuya experimento estaba orientado a trabajos manuales liderados por adulto con conocimientos de estilos de liderazgos que debía mostrar como lo son autocrático, democrático y liberal, estos estilo produjeron climas en la agrupaciones, observando así los resultado al realizar el control del experimento.

(Chirs, 1958)Determina que el estudio de clima organizacional pretende un análisis simultáneo entre tres variables relacionadas entre sí: las políticas formales; las necesidades y valores de un individuo; las variables asociadas con el esfuerzo individual del trabajador para ajustar las necesidades a la empresa para la cual trabaja, de acuerdo a este autor estas son las variables base para determinar la medición del clima organizacional.

Según (Chiavenato, Administración de recursos Humanos, 1992) Aunque varíen patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas. En este sentido, existen tres premisas que explican el comportamiento humano:

- 1.- El comportamiento es causado
- 2.- El comportamiento es motivado
- 3.- El comportamiento está orientado hacia objetivos

En referencia a la estructura que se plantea, los patrones dan a notar el comportamiento en el primer caso el comportamiento se origina por estímulos externos e internos; en el segundo caso el individuo produce su comportamiento por una finalidad u objetivo, por ultimo este va orientado por “impulsos” o alguna “necesidad”. Tomando en consideración esta referencia podemos vincularla directamente con el ambiente laboral que desempeña una empresa gracias a sus colaboradores.

Para (Robbins, 2004)“Es un campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructura tienen en la conducta dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones”.

Lo señalado determina que el clima organizacional refiere directamente a la conducta y valores que tiene una persona íntimamente en la organización, el

propósito del estudio del comportamiento organizacional es para lograr un desempeño óptimo de los trabajadores para el bien de la empresa.

La evaluación del clima organizacional permite aterrizar a la empresa en qué nivel está, eso nos ayuda a proponer sugerencias a fin de mejorar la motivación del colaborador de la empresa, para lograr este objetivo debemos llevar a cabo estrategias que permitan al negocio crecer de manera acelerada y correcta.

Las acciones que en una organización se tomen deben de ser orientadas netamente al bienestar del empleador y el empleado ya que ambas son piezas fundamentales para que el negocio marche de manera correcta, es por eso que las estrategias las direccionamos a ; generar estilos gerenciales modernos que lleven al éxito y a la evolución constante de la organización; desplegar una estructura adecuada a fin de que el aprendizaje sea constante y completo al interior de la organización; sustentar el trabajo en función de objetivos y metas de la empresa; generar un cambio orientado al desarrollo actual del clima organizacional.

Considerando las propuestas hechas anteriormente se pueden analizar de manera exhaustiva ya que el agente de cambio define qué tipo de intervención realiza dependiendo de la necesidad de esta organización.

Cabe recalcar que para todo negocio las intervenciones son herramienta muy esenciales para el desarrollo de las actividades diarias, podemos mencionar las intervenciones básicas como lo es la administración de talentos, las técnicas y estructurales, procesos humanos. Al momento de aplicar estos tipos de intervenciones debemos plantearnos las interrogantes necesarias para lograr una buena utilización, direccionada a resultados positivos para la organización.

En consecuencia es innegable la importancia de crear una cultura organizacional dirigida al crecimiento de la empresa, tal vez esta no tenga manera de incorporarse en la era tecnológica actualmente sino realizan

capacidades endógenas de creatividad, tecnología y la propia producción de información, para una posterior solución disponible ante los problemas. Por lo tanto debemos tener claro que el clima organizacional cumple la premisa de elaborar cultura, transmitir símbolo de identidad individual y social, así como también se lo podría emplear como un instrumento de comprensión y análisis para encontrar la construcción de la sociedad moderna. Es claro que la economía actual y el desarrollo al cual se somete el país dependerán de la capacidad de producir conocimientos básicos para aplicarlos en las empresas, en donde nos encontraremos con distintos estilos gerenciales a los cuales se someterán los colaboradores.

Es por eso que la alta gerencia plantea objetivos alcanzables, manera de manera correcta el recurso tecnológico a fin de que este agilite y desarrolle el máximo potencial humano de la empresa, ya que es de vital importancia en la productividad del negocio.

Componentes del clima organizacional

(Brunet, 2011) El clima organizacional muestra una serie de características que influyen en la organización, así como características propias de un individuo que construyen su personalidad. Lógicamente debemos de tomar en cuenta que el ambiente laboral de una empresa tiene mucha influencia sobre el comportamiento del colaborador, como referente tomamos al clima atmosférico que puede variar de comportamiento, es decir dado que el clima organizacional es un mecanismo multidimensional de elemento al igual que el clima atmosférico. Dentro de la organización el clima puede depender ciertos aspectos como el tamaño de la empresa, estilos de dirección, métodos de comunicación.

Algunos de estos elementos suman para que una organización este conformado por un clima en particular que en cierto modo influya en el comportamiento de las personas.

Teniendo que se puede crear conflictos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores y a la productividad de la organización es necesario un análisis de clima organizacional.

2.3. ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA

El presente análisis donde se describe las principales fortalezas y debilidades, que se presenta de forma interna y las cuales interviene en el comportamiento de la empresa.

Fortalezas

1. Infraestructura
2. Posicionamiento
3. Experiencia
4. Servicio personalizado
5. Posee capacidad y recursos para prestar servicios a nivel nacional del país

Debilidades

1. Falta de sistemas de información
2. Control supervisión al personal
3. Alto costos fijos
4. Pocos recursos tecnológicos
5. Limitación en servicios
6. Personal operativo sin capacidad actualizada

De acuerdo a los factores externo de la empresa, establece las oportunidades y amenazas que se hallan o lo cual afecta a la empresa.

Oportunidades

1. Cambios Gubernamentales
2. Capacidad de fuerza estatal
3. Inseguridad en la Ciudad

Amenazas

1. Personal operativo con baja instrucción educacional
2. Cambios legislativos
3. Competencia de empresas del sector
4. Competencia ilegal
5. Inestabilidad política del país
6. Fuerza laboral con bajos niveles de instrucción académica
7. Competencia externa
8. Exigencias legislativas para empresas dedicadas a esta actividad

2.4. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL

De acuerdo a la satisfacción laboral debemos tomar la importancia dentro del comportamiento organizacional conformado por las actitudes de los trabajadores que asume en sujeto a su actividad laboral. Muchos autores han conceptualizado de diferente manera referente al empleado, a la realización de su ocupación dentro de la organización y su resultado obtenido de su desempeño del trabajo y su obtención del salario a cambio de su empeño puesto en su labor.

Las organizaciones están formadas por personas o en conjunto, en vistas a conseguir ciertos propósitos y metas, por medio de tareas diferenciadas que se procura que estén razonablemente coordinadas y lideradas. Cada una de las funciones y labor vinculadas directamente a la gestión de los recursos humanos son principalmente por el resultado e incidencia en el alcance de los objetivos.

La satisfacción laboral incurre en la conducta del empleado frente a sus responsabilidades. Puede definirse que la satisfacción puede manifestarse a partir de la correspondencia entre el labor real y las expectativas del empleado.

Métodos Directos.- son técnicas desarrolladas para las actitudes laborales, todos con objetivo común que es validar la expresión directa y la manifestación de los colaboradores, alguno de estos métodos son:

Encuestas.- es una técnica para validar las actitudes del empleado en una organización y la conformidad sobre sus empleos.

Entrevistas Personales.- esta herramienta trata de indagar y obtener información sobre actitudes y sentimientos del trabajador dentro de la empresa, generalmente se las entrevistas son estructuradas para con la finalidad de identificar de manera correcta el requerimiento o molestia del empleado, también existe la entrevista libre pero esto tiende a ser más trabajoso porque se cumplen cierto parámetros de preparación.

Lista de comprobación.- contiene una serie de afirmaciones o conceptos calificativos que dan lugar a una respuesta de acuerdo a lo que sucede en su lugar de trabajo. Los resultados permiten establecer porcentajes que determinan el ambiente de trabajo, estos pueden ser positivos y negativos, ayudan a comparar un determinado departamento con el resto de la organización.

Métodos Indirectos.- estos métodos no analizan de forma directa sino a través de referentes que se suscitan en la organización

Incidentes críticos.- esta técnica fue desarrollada por (Flanagan, 1954), determina el análisis y descripción de lo que acontecen a lo largo de la historia profesional que han tenido relevancia dentro de la organización, básicamente esta técnica recopila ciertos incidentes en un tiempo determinado de manera explícita que van junto con la vida profesional del colaborador, una vez hecha la recolección se encuentra el nexo que tiene el colaborador entre las actitudes psicológicas, la satisfacción e insatisfacción sobre los acontecimientos dentro del

clima laboral. Este método es especialmente para evaluar niveles medio y alto como lo señala el autor.

Preferencia de incentivos.- este método se encarga de evaluar actitudes laborales y consiste en determinar una lista de aspectos que motivan al trabajador, con diez a dieciséis reactivos que representen aspectos gráficos y motivadores. Se solicita al empleado que ordene de manera independiente cada uno según la importancia que para cada sujeto es diferente, pero se relaciona con su clima de trabajo.

Evaluación de observadores.- este método se basa en el método de observación directa, es la opinión de forma general que emiten el mando medio y alto de la organización sobre las actitudes laborales, esta se obtiene por medio de la interacción formal e informal con los empleados.

Método de escala global única- radica en que los colaboradores de una empresa respondan una pregunta como que tan conformes se encuentran con su trabajo, consiguiendo una nivel que va de altamente satisfecho hasta altamente insatisfecho

Método de calificación de la suma.- este método identifica los procesos críticos de un determinado trabajo y cuestiona a los empleados en base a sus actitudes hacia cada uno. Habitualmente los factores son salario vigente, oportunidades de ascenso dentro de la organización, etc. Estos se proceden ubicar en una escala estandarizada, luego se suman creando así una calificación de satisfacción laboral.

2.5. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está orientada en evaluar la relación entre la gerencia y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA S.A de la ciudad de Guayaquil, además se dispone dentro del paradigma cuantitativo, investigación de campo de carácter descriptivo

De acuerdo con (Stracuzzi & Pestana, 2012), definen que un diseño de investigación es la estrategia que escoge el investigador para argumentar el asunto, problema, obstáculo o inconveniente planteado en el estudio.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), lo describe que un estudio de tipo descriptivo logra especificar las características destacable del comportamiento del individuo, o en grupo. También logra medir la información de un método independiente o en grupo en relación a los conceptos o los parámetros a los que se refieren.

Al respecto a la presente investigación se manejó en relación a un diseño de campo, según (Arias, 2012) consiste en la recolección de información directamente a la realidad o a la fuente donde acontece los hechos se refiere al respecto a los datos primarios y se adquiere a través del método de recolección de datos como las encuestas.

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según (Stracuzzi & Pestana, 2012) define una población como "el conjunto de unidades de los que se quiere obtener datos y sobre las que se van a obteniendo conclusiones". En la presente investigación nuestra población estuvo conformado 50 empleados de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo con (Karina & Marina, 2011) una muestra es "un subconjunto de la población formado por las unidades que efectivamente se observan, y representan a las otras unidades de la población que no se observa".

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos en el presente estudio de acuerdo el diseño de investigación de campo que adoptamos para evaluar la relación entre la gerencia y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA de la ciudad de Guayaquil se utilizó como referencia encuesta electrónica tipo escala de valoración a través de Google drive y como instrumento el cuestionario en relación con los ítems que será diseñado en relación los indicadores correspondientes a cada variable que intervienen en el estudio. Los autores (Stracuzzi & Pestana, 2012) describe como " un instrumento de investigación que estructura parte de la encuesta, es fácil de manejar y con resultados directos".

De acuerdo (Stracuzzi & Pestana, 2012), "Las técnicas son las que proporciona obtener los datos de fuentes primaria y secundarias. Entre las técnicas más usada por los investigadores se pueden mencionar las encuestas, las entrevistas, las observaciones, análisis de contenido y de documento".

2.8. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Según (Stracuzzi & Pestana, 2012) la confiabilidad lo definieron "como la ausencia de fallo aleatorio en un instrumento de recolección de datos. De acuerdo al grado en relación a las mediciones que están libre de la desviación generada por errores causales. Se sostiene al grado de acuerdo a las mediciones del instrumento sea precisa y sin ningún error."

Para la realización del cálculo de la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach, la cual se calculó primero las correlaciones entre los ítems que.

La Fórmula Alfa Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de preguntas

S Si²: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems

S_T²: La Varianza de la Suma de los Ítems

a = Coeficiente de Alfa De Cronbach

De acuerdo con el coeficiente de confiabilidad se calculó a través del programa IBM - SPSS Statistics. Primero calculando y obteniendo la tabla estadísticos descriptivo como se observa en la tabla a continuación:

Tabla 3: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
item1	50	1	5	3,22	,996	,991
item2	50	3	5	3,74	,487	,237
item3	50	3	5	3,48	,614	,377
item4	50	3	6	3,84	,710	,504
item5	50	3	5	3,62	,530	,281
item6	50	2	4	3,42	,538	,289
item7	50	2	5	3,26	,853	,727
item8	50	2	4	3,52	,544	,296
item9	50	2	4	3,20	,700	,490
item10	50	3	4	3,58	,499	,249
item11	50	3	4	3,58	,499	,249
item12	50	3	4	3,66	,479	,229
item13	50	3	4	3,60	,495	,245
Suma	50	38	50	45,72	2,595	6,736
N válido (según lista)	50					

Elaborado: Las Autoras

El resultado del coeficiente de confiabilidad se determinó con la fórmula de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado de $\alpha = 0.601$

Tabla 4: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,601	14

Elaborado: Las Autoras

A través de los criterios de confiabilidad es una manera práctica para interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad que podemos guiarnos por la escala.

Según (Stracuzzi & Pestana, 2012) el referido resultado es considerado como ALTA, es decir que es confiable.

Tabla 5: CRITERIOS DE CONFIABILIDAD

RANGO	CONFIABILIDAD (Dimensión)
0.8-1	MUY ALTA
0.61-0.80	ALTA
0.41-0.60	MEDIA
0.21-0.40	BAJA
0-0.20	MUY BAJA

Fuente: (Stracuzzi & Pestana, 2012)

2.9. MODELO DE LA ENUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECH O/A	MUY SASTIFECHO /A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

N° Items	Preguntas	1	2	3	4	5	6
1	¿Qué tan bien considera que están distribuidas las responsabilidades de trabajo en su organización?						
2	¿Realizó las tareas encomendadas en tiempo y forma?						
3	¿Conoce y cumple sus funciones dentro de la empresa?						
4	¿Considera que el éxito de la empresa se lo debe en un alto porcentaje al desarrollo de procedimientos y sistemas adecuados?						
5	¿Considera que cumple con los objetivos propuestos por el departamento?						

6	¿Cumple de manera adecuada sus actividades utilizando los recursos de la empresa de manera activa?						
7	¿Tiene una adecuada comunicación con sus jefes?						
8	¿Qué tan satisfecho es la solución de los problemas en su equipo?						
9	¿la gente trabaja en conjunto para resolver problemas difíciles?						
10	¿Con qué frecuencia considera que en su organización permite potenciar su liderazgo?						
11	¿La empresa retribuye adecuadamente su desempeño laboral?						
12	¿Está conforme con su cargo dentro de la empresa?						
13	¿Usted se preocupa por el buen funcionamiento de su empresa?						

CAPITULO III

3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN

3.1. ESTABLECIMIENTO DE VARIABLES: DIMENSIONES E INDICADORES

3.1.1. HABILIDADES CONCEPTUALES

Es una destreza de entendimiento y comprensión, que deben poseer los empleados para el cumplimiento de sus funciones que debe desempeñar en la organización. Así mismo los puntos en las que se califican o se evalúa esta habilidad radica en el ajuste del comportamiento laboral del personal dentro de la empresa. La capacidad de construir ideas, analizar acontecimientos, tendencias, resolver conflictos, de acuerdo a la formación académica obtenida. Para establecer parámetros de medición en este tipo de habilidad se definieron diferentes ítems los cuales se los detalla a continuación:

1. Responsable con su desempeño de tareas
2. Efectúa correctamente las actividades institucionales
3. Crea proyectos que contribuyen con los objetivos organizacionales
4. Establece habilidades referentes a la innovación
5. Consigue llegar los objetivos de la empresa propuestos.
6. Consigue efectivamente las metas usando recursos de la empresa

Luego de establecer los parámetros de la medición se define los indicadores de acuerdo a lo que vamos a evaluar en relación al desempeño laboral hacia los empleados a través de los siguientes:

Indicadores:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Productividad
- ✓ Competitividad
- ✓ Eficacia
- ✓ Eficiencia

3.1.2. HABILIDADES TÉCNICAS

Es la destreza y los conocimientos técnicos que el personal necesita para ejecutar una actividad en la empresa, es decir, capacidad de trabajar bien con distintas personas, de manera grupal y de manera individual. Así mismo los puntos en las que se califican o se evalúa esta habilidad radica en la toma de decisión, la capacidad para comunicar eficazmente y la cualidad importante en trabajar en grupo en la colaboración con el resto de compañeros en relación con el desempeño de tareas en grupo, también es muy importante.

Para establecer parámetros de medición en este tipo de habilidad se definieron diferentes ítems los cuales se los detalla a continuación Ítems:

1. Maneja la comunicación como la manera más idónea de conservar el clima armónico
2. Ejecución de decisiones acertadas y consensuadas
3. Origina trabajo en equipo dentro de la empresa

Luego de establecer los parámetros de la medición se define los indicadores de acuerdo a lo que evaluaremos a través de los siguientes:

Indicadores:

- ✓ Comunicación
- ✓ Toma de decisión
- ✓ Trabajo en equipo

3.1.3. HABILIDADES HUMANAS

Es una destreza que poseen los empleados para lograr saber comunicar, delegar, motivar y aplicar un liderazgo eficazmente a la área de recursos humanos. Así mismo los puntos en las que se califica o se evalúa esta habilidad radica en el liderazgo, sentido de pertinencia, motivación y compromiso.

Para establecer parámetros de medición en este tipo de habilidad se definieron diferentes ítems los cuales se los detalla a continuación:

1. Cultiva dominio en el desempeño laboral dentro de la empresa.
2. Apoya ideas motivadoras a fin de preservar la armonía dentro y fuera de la empresa
3. Considera que los miembros de las distintas áreas de la empresa tiene compromiso con la organización
4. Se inquieta por la empresa y su funcionamiento

Luego de establecer los parámetros de la medición se define los indicadores de acuerdo a lo que evaluaremos a través de los siguientes:

Indicadores:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Motivación
- ✓ Compromiso
- ✓ Sentido de pertinencia

3.2. FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DEL GERENTE CORPORATIVO

3.2.1. FACTORES SOCIALES

Se refieren a las actividades, deseos, expectativas que poseen el gerente de forma que le afecta las cosas ya sea dentro de lo laboral cotidiano como el espacio en que se encuentre de acuerdo a la emoción ya sea positiva o negativa que tiende una mayor incidencia en el desempeño dentro del trabajo. También trata de conseguir solucionar los conflictos de la organización, el ambiente y la cultura. Así mismo los puntos en las que se califican o se evalúa esta habilidad radica en el ambiente laboral, en el manejo de conflicto, las relaciones interpersonales.

Para establecer parámetros de medición en este tipo de habilidad se definieron diferentes ítems los cuales se los detalla a continuación Ítems:

1. Respalda logros combinados significativo atreves del esfuerzo de todo el personal de la empresa.
2. Ayuda a que el clima de la organización sea de confianza y satisfacción
3. Se responsabiliza por las condiciones laborales del personal
4. Solventa los conflictos laborales
5. Expresa una actitud amistosa y cordial hacia el personal a su cargo
6. Conserva relaciones interpersonales de forma continua con sus subordinados a fin de lograr objetivos_institucionales
7. Maneja un vocabulario adecuado y descarta términos de mal gusto

Luego de establecer los parámetros de la medición se define los indicadores de acuerdo a lo que evaluaremos a través de los siguientes de Indicadores:

- ✓ Sinergia
- ✓ Ambiente laboral

- ✓ Manejo de conflictos
- ✓ Relaciones interpersonales

3.2.2. FACTORES INSTITUCIONALES

Son elementos básicos que el gerente debe poseer para lograr la calidad de productividad óptima dentro de las organizaciones, el ambiente físico de trabajo y en el manejo de estrategia de recompensa del mérito hacia el personal que instituye hacia el comportamiento de los empleados. Así mismo los puntos en las que se califican o se evalúa esta habilidad radica de acuerdo al reconocimiento, logros, independencia laboral y la empatía.

Para establecer parámetros de medición en este tipo de habilidad se definieron diferentes ítems los cuales se los detalla a continuación:

1. Dignifica el trabajo realizado por los gerente de área de la empresa
2. Estimula la integración del personal operativo y el gobierno corporativo de la empresa
3. Participa de actividades extra para celebrar frutos obtenidos por el personal
4. Ejecuta planes de integración donde genere unión entre el equipo de trabajo de la empresa y la comunidad
5. Expresa receptividad ante la ideas planteadas por colaboradores de la empresa
6. Escucha con empatía los problemas que presentan los colaboradores de la empresa

Luego de establecer los parámetros de la medición se define los indicadores de acuerdo a lo que evaluaremos a través de los siguientes de Indicadores:

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Empatía

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Esta parte de la investigación se describe los resultados de acuerdo a los datos recolectados con la finalidad en analizar la incidencia del perfil gerencial y su relación en la satisfacción laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil, se exponen los datos obtenido cada uno de los instrumento aplicados en relación a la muestra seleccionada, en correspondencia a esto se a procedió a visualizar los datos registrados en gráficos con su porcentaje y frecuencia sobre las criterio de los encuestados a través online.

Luego se realizó el análisis de los resultados con el propósito de dar solución a las interrogantes y objetivos propuestos en este estudio, también orientado en relación a las variables del estudio.

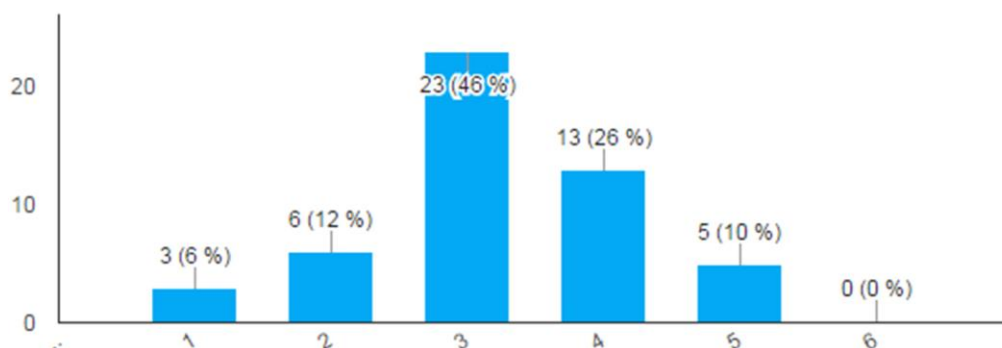
Posteriormente se presenta el análisis de los datos a partir de la interpretación cualitativa de los resultados a continuación:

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Gráfico 1: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Responsabilidad

1.- ¿Qué tan bien considera que están distribuidas las responsabilidades de trabajo en su organización?

(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 1, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 1 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicado es la responsabilidad. El Gráfico 1 demuestra que se indaga sobre la responsabilidad que tiene el trabajado hacía con la empresa, muestra un alto porcentaje por parte de los empleados del 46% siendo este porcentaje equivalente al resultado de 23 encuestas, donde se manifiesta que personal esta **moderadamente satisfecho** en las responsabilidades distribuidas, luego el 26% equivanlente al resultado de 13 encuestas estan **moderadamente satisfechos** con las distribucion de tareas, seguido de un 6% que equivale al resusntado de 6 encuestas, **representan al grupo de insastifecho** en sus

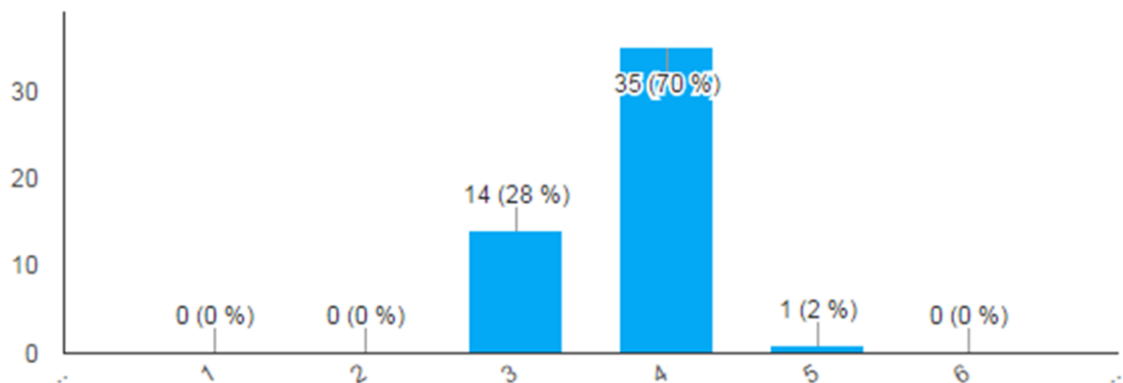
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

responsabilidades diarias. En la ilustración también observamos que un 10% equivale al resultado de 5 encuestas muestran que existe un grupo de personas **satisfecha** y como contraste finalmente el 6% equivalente al resultado de 3 encuestas se encuentran **muy insatisfechos** en responsabilidades indicadas por la organización.

(Arias & Cáceres, 2014) sostiene que es una percepción que tiene los trabajadores de poseer una autoridad delegada, es de acuerdo como valora el grado de libertad que tiene los empleados para concluir las actividades asignadas por sus superiores de la empresa y para ejecutar sus funciones de labor recurriendo la responsabilidad de los resultados logrados.

Gráfico 2: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Puntualidad

2.- ¿Realizó las tareas encomendadas en tiempo y forma? (50 respuestas)



Escala de valoración

1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

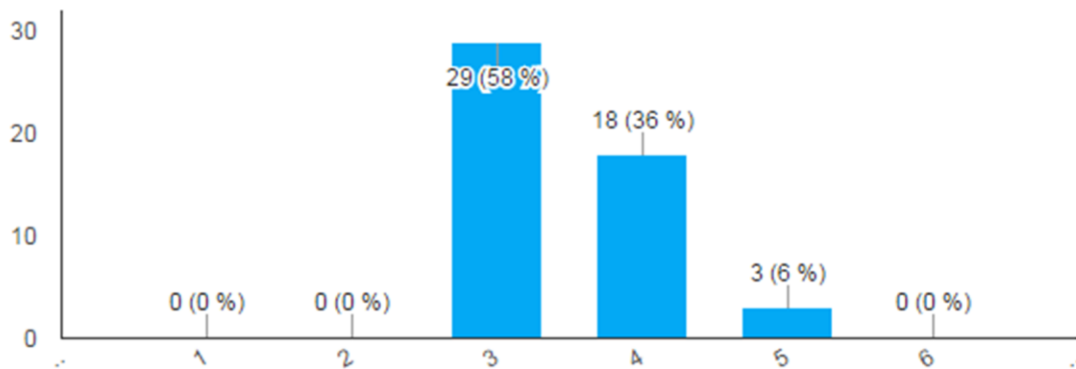
Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 2, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 2 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicador es la puntualidad. El Gráfico 2 demuestra que se indaga sobre la puntualidad que tiene el trabajador hacia con la empresa, arroja como resultado que el mayor porcentaje es de 70% que equivale al resultado de 35 encuestas donde el trabajador se muestra **Moderadamente satisfecho** en que realizaron tareas encomiendas de manera efectiva, por otra parte un 28% equivalente al resultado de 14 encuestas, muestran que este grupo se encuentra **moderadamente insatisfecho** en relación a la puntualidad de la tareas realizadas, mientras que un 12% que equivale al resultado de 1 encuesta demuestra que está **satisfecha** de lograr los trabajos con puntualidad. En tanto los otros segmento fuero cubiertos por un 0% es decir no existió encuesta que determinara acción en estos.

(Manes, 2009) lo describe que el director debe guiar con su ejemplo en relación en el cumplimiento de sus funciones para así exigir el desempeño del trabajo de los trabajadores se enfatiza en la puntualidad que si el jefe no motiva a su empleados a cumplir puntualmente sus tareas laboral esto se observara desmotivado en el cumplimiento de su función en la empresa.

Gráfico 3: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Productividad

3.- ¿Conoce y cumple sus funciones dentro de la empresa? (50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 3, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 3 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicador es la Productividad. El Gráfico 3 demuestra que se indaga sobre la Productividad que tiene el trabajador hacia con la empresa, que tiene como resultado una alta participación en segmento tres con un 58% equivalente al resultado de 29 encuestas, obteniendo la valoración de **Moderadamente insatisfecho**, en relación a conocimiento y cumplimiento de funciones, siguiendo con el porcentaje más bajo tenemos que el 36% que equivale al resultado de 18 encuestas donde se evidencia que los

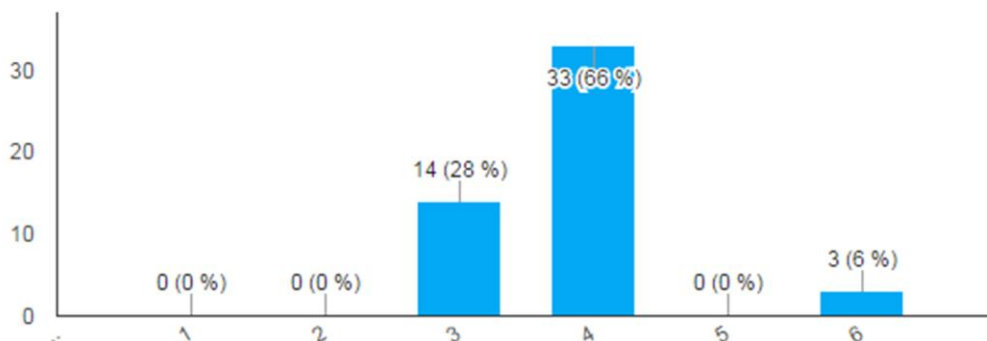
colaboradores se muestran **moderadamente satisfechos**, con las tareas y proceso determinado por la empresa, por lo consiguiente un 6% equivalente al resultado de 3 encuestas muestras que existe un grupo con valoración de **satisfecho** dentro de sus funciones diarias. De acuerdo la ilustración observamos que el segmento no mencionado no tiene porcentajes.

De acuerdo con la puntualidad según (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2009) lo describen en que mide el cumplimiento de objetivos y actividades del trabajo en relación a los recursos asignados a los empleados para cumplir tales labor.

Gráfico 4: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Competitividad

4.- ¿Considera que el éxito de la empresa se lo debe en un alto porcentaje al desarrollo de procedimientos y sistemas adecuados?

(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

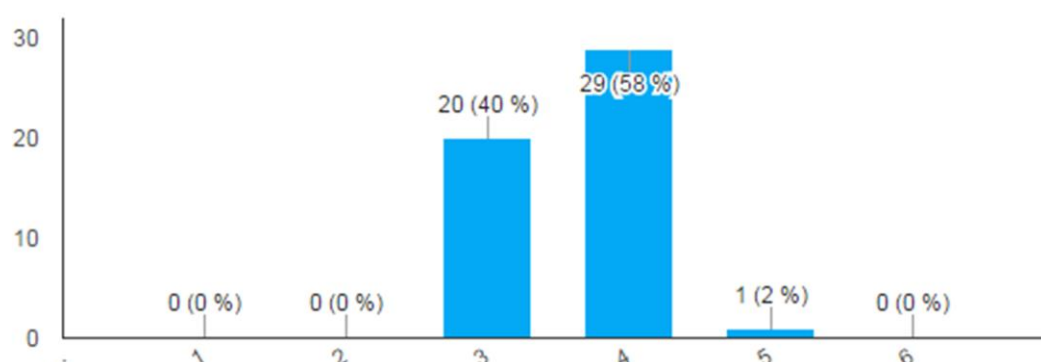
Análisis del resultado: El Gráfico N° 4, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 4 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicador es la competitividad.

El Gráfico 4 demuestra que se indaga sobre la competitividad que tiene el trabajador hacia con la empresa, mostrando como resultado un 66% equivalente al resultado 33 encuestas como el porcentaje más relevante que dentro de la escala se valora como **moderadamente satisfecho**, los colaboradores atribuyen la competitividad al excelente manejo de procedimiento y sistemas dentro de la organización. El segundo puesto existe un 28% equivalente al resultado de 14 encuestas mostrando la valoración d **moderadamente insatisfecho** como lo indican los consultados quienes no cargan el éxito de la empresa a los procesos determinado, por otra parte un 6% que equivale al resultado de 3 encuestas muestran a los trabajadores como **muy satisfechos** por los sistemas y procedimientos estructurados por la organización, cabe recalcar que los segmentos no mencionados obtienen un 0%.

Gráfico 5: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Eficacia

5.- ¿Considera que cumple con los objetivos propuestos por el departamento?

(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 5, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 5 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicador es la eficacia.

El Gráfico 5 demuestra que se investiga sobre la eficacia que tiene el trabajador hacia con la empresa, determinando que el mayor índice de porcentaje radica con 58% equivalente al resultado de 29 encuestas, generando una valoración de **moderadamente satisfecho**, interpretando este resultado podemos determinar que el empleado considera que cumple adecuadamente los objetivos departamentales, siguiendo con un 40% que

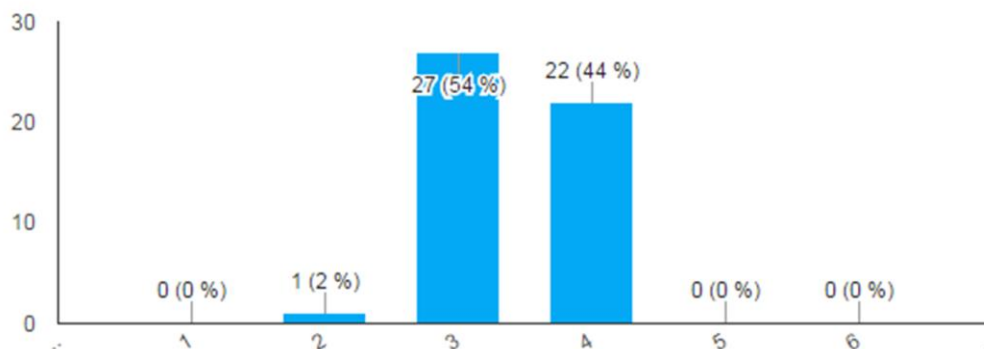
Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

equivale a 20 encuestas resultante, obtenemos que el trabajador se muestra **moderadamente insatisfecho** con el cumplimiento de metas departamentales, por ultimo 2% equivalente al consecuencia de 1 encuesta que arroja en la escala de **satisfecho**, determinando que este empleado está de acuerdo y cumple más metas trazadas. Dado que existen segmentos que no obtienen ninguna porción no se los menciona en el análisis

Gráfico 6: Dimensión: Habilidades Conceptuales; Indicador: Eficiencia

6.- ¿Cumple de manera adecuada sus actividades utilizando los recursos de la empresa de manera activa?

(50 respuestas)



Escala de valoración

1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

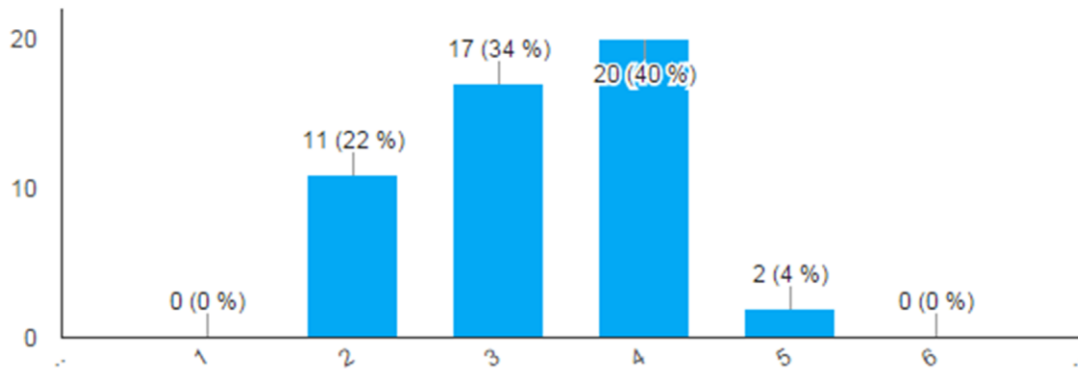
Análisis del resultado: El Gráfico N° 6, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 6 relacionado con las habilidades conceptuales cuyo indicador es la eficiencia.

El Gráfico 6 demuestra que se indaga sobre la eficiencia que tiene el trabajador hacía con la empresa, obteniendo como resultado porcentual alto el 50% equivalente a la respuesta de 27 encuestas, donde se origina una escala de valoración de **moderadamente insatisfechos**, interpretando que el empleado no utiliza de manera adecuada los recursos de la empresa para realizar las tareas.

Seguido de un 44% que corresponde a 22 encuestas resultante, mostrando un calificativo de **moderadamente satisfecho**, es decir, este grupo de colaboradores siente conformidad utilizando los instrumentos dados por la empresa para realizar las actividades correspondientes. Secuencialmente esta ilustración muestra el 2% correspondiente al resultado de 1 encuesta, donde la medición resulta **insatisfecha**, dada la poca utilización de herramientas para desarrollo de sus actividades. Indicamos que los segmentos que no se han mencionado en las descripciones se encuentran con un porcentaje nulo o igual a 0.

Gráfico 7: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Comunicación

7.- ¿Tiene una adecuada comunicación con sus jefes? (50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 7, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. El ítem 7 relacionado con las habilidades técnicas cuyo indicador es la comunicación.

El Gráfico 7 demuestra que se indaga sobre la comunicación que tiene el trabajador hacia con la empresa, dando como consecuencia en primer lugar el 40% equivalente al resultado de 20 encuestas que se valora como **moderadamente satisfecho**, es decir, los funcionarios de la organización se encuentran conformes con el estilo de comunicación por parte del gobierno

Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

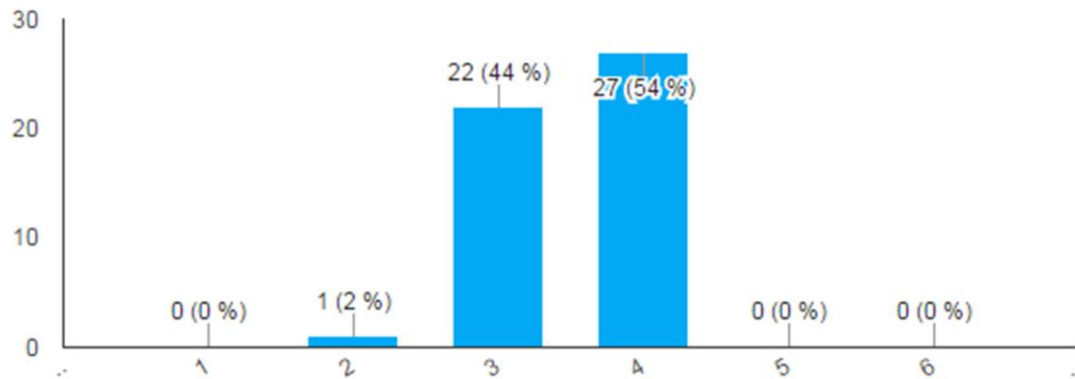
corporativo, en segundo lugar obtuvimos 34% consecuencia de 17 encuestas resultante que se ubican en la escala de valoración como **moderadamente insatisfecho**, este grupo o porcentaje demuestra la falta de comunicación e interacción por parte de gerente o jefes. El tercer lugar muestra el 22% equivalente a 11 encuestas resultantes, disponiendo de la valoración **insatisfecha**, exponiendo un resultado poco favorable concerniente a la comunicación de jefe a empleado.

En cuarto lugar detallamos un 4% correspondiente al resultado de 2 encuestas, obteniendo una evaluación que se considera como **satisfecha** en la escala, se puede deducir que está muy buena calificación en relación a la comunicación laboral seguramente corresponde jefes directos quienes controlan la buenas relaciones con sus niveles. Las valoraciones faltantes arrojan fracciones nulas o iguales a 0.

De acuerdo con (Mintzberg, 2008), sostiene que es fundamental evaluar los proceso comunicacionales también sus carencias y sus fortalezas a manera de aspectos importante para la eficiencia y eficacia de una empresa. al tener estos aspectos comunicacionales no eficiente puede que estos influya negativamente en relación al desempeño.

Gráfico 8: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Toma de Decisión

8.- ¿Qué tan satisfecho es la solución de los problemas en su equipo?
(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 8, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En el ítem a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es la toma de decisión. Se muestra que se indaga sobre la capacidad del personal en el manejo de la toma de decisión, Sostiene un alto porcentaje por parte de los empleados del 54% que representa a 27 personas que han respondido que está **Moderadamente Satisfecho** en la toma decisión acertada y consensuadas, luego con un 49% que representa a 22 personas que han respondido que están **Moderadamente Insatisfecho** a la hora de buscar o recurrir de una solución

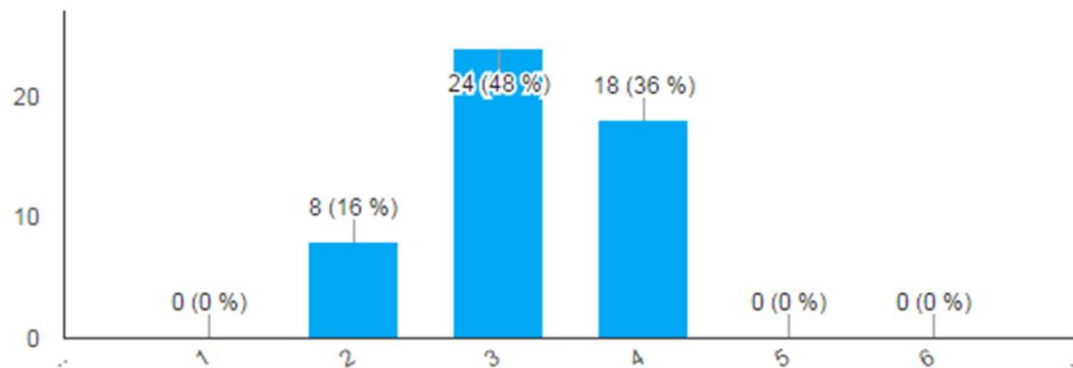
Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	100 MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

como en grupo, y con un pequeño porcentaje del 2% que representa un sola persona que está **Insatisfecho** en recurrir o encontrar una resolución al problema como equipo de trabajo, se deduce que el personal dentro de su laboral de actividad a veces pueden estar de acuerdo como estar disgusto en la decisiones tomadas en grupo. Podemos apreciar que el resto de las escalas de valoración de la medición del 1er, 5to y 6to equivale a 0%.

De acuerdo con (Umanzor, 2011) señala que es una acción que se toma de acuerdo a los escenarios posibles de acuerdo al comportamiento de la decisión tomada. En las diferente competencias del personal es un conjunto de destrezas y conocimientos que un individuo obtiene para realizar las funciones de liderazgo y en coordinar en el rol de líder, y la toma decisión es importante dentro de las competencias de los empleados donde a veces estas decisiones son complejas y que necesitan de seguridad, fortaleza y tener la capacidad de decisión, teniendo la responsabilidad en los procesos de tomar la decisión acertada en su labor, ya que las consecuencias en las resoluciones incorrectamente evaluadas a tiempo puede representar una falta de confianza y credibilidad.

Gráfico 9: Dimensión: Habilidades Técnicas; Indicador: Trabajo en Equipo

9.- ¿La gente trabaja en conjunto para resolver problemas difíciles?
(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 9, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En los ítems a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es en trabajo de equipo. El Gráfico ítems 9 se observa que el 48% que representa a 24 personas que han respondido que están **Moderadamente en Acuerdo/ Insatisfecho** como trabajar en grupo dentro de la organización, luego con el 18% representa que 18 personas respondieron que están **Modernamente de Acuerdo/ Satisfecho** pueden resolver mejor los conflictos en equipo de trabajo lo que hay una mejor y mayor aportación para la empresa. Las valoraciones

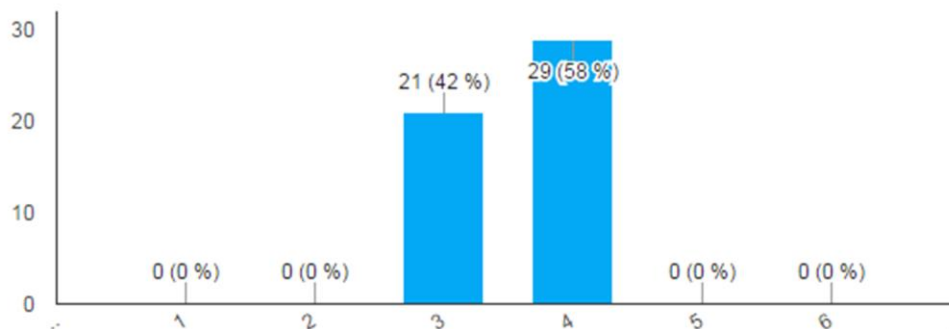
Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Por último con el 16% que representa a 8 personas que han respondido que están en **Desacuerdo/Insatisfecho**, reprocha a veces al trabajo en equipo. Se puede deducir que no existe un clima agradable de trabajo, no hay una adecuada comunicación entre el personal o se planifica incorrectamente.

(Manes, 2009) Sostiene que el trabajo en equipo se determina por una fuerte creencia y una aprobación de objetivos y de valores grupales estableciendo intereses en común y dimitiendo a los individuales y el deseo en mantenerse en grupo.

Gráfico 10: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Liderazgo

10.- ¿Con qué frecuencia considera que en su organización permite potenciar su liderazgo?
(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 11, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En la pregunta número 11 a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es la toma de decisión.

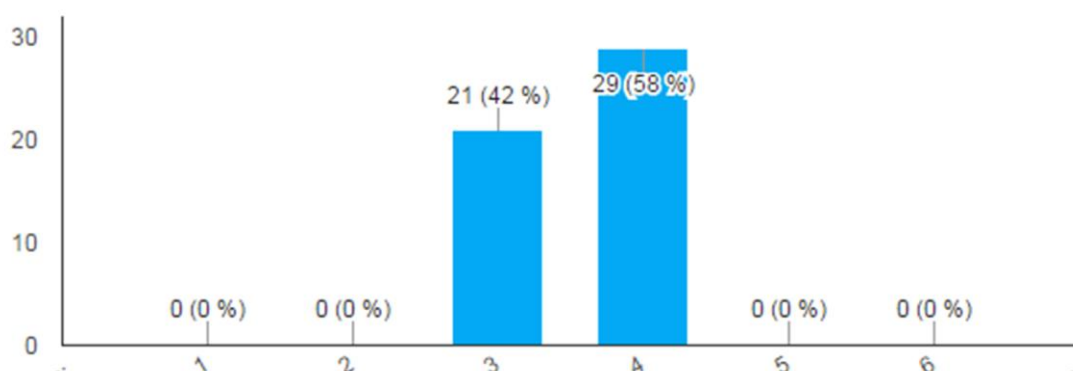
El Gráfico ítems 11, con el 58% equivale a 29 encuestas que valora como **Modernamente Satisfecho / De Acuerdo**, que los empleados respondieron que si recompensa por su desempeño laboral dentro de la empresa.

Luego con el 42% representa a 21 encuesta que se valora como **Modernamente Insatisfecha / En Desacuerdo** no lo compensan adecuadamente en relación a su actividad laboral. Las valoraciones restantes equivalen a 0%

Según (Shoshana, 2009) describe que un liderazgo ciertamente efectivo es el proceso que conduce a un grupo de personas en una dirección definida por medios no restrictivo. los empleados que posee la función de líder logra ser efectivo cuando consigue en cumplir con las metas u objetivos con el trabajo.

Gráfico 11: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Motivación

11.- ¿La empresa retribuye adecuadamente su desempeño laboral
(50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 11, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En el ítems 11 a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es la toma de decisión. El Gráfico ítems 11, con el 58% que representa a 33 encuesta que se valora como **Modernamente Satisfecho / De Acuerdo**, que los empleados respondieron que si recompensa por su desempeña laboral dentro de la empresa. Luego con el 42% equivalente al resultado de 17 encuesta que se valora como indica los trabajadores que **Modernamente**

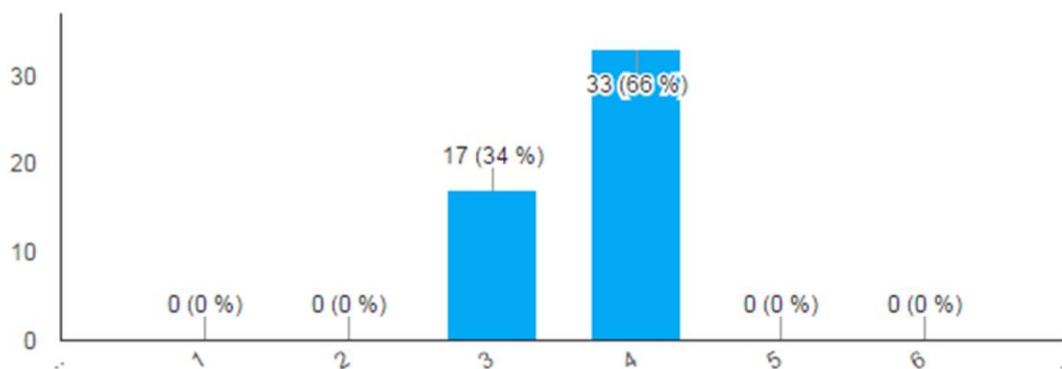
Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Insatisfecha / En Desacuerdo no lo compensan adecuadamente en relación a su actividad laboral. El resto de las valoraciones representa al 0%.

De acuerdo a los establecido según (Garvi, 2012) describe que la motivación es la esfuerzo que desarrolla una acción, lo que provoca que el desempeño establecer una etapa en que los miembros de la empresa trabajen con eficacia logrando en buscar un fin común. A su vez sostener y conservar buenas relaciones interpersonales entre el personal en la actividades laboral así obteniendo una ambiente agradable.

Gráfico 12: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Compromiso

12.- ¿Está conforme con su cargo dentro de la empresa? (50 respuestas)



Escala de valoración					
1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 12, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En el ítems 12 a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es la toma de decisión.

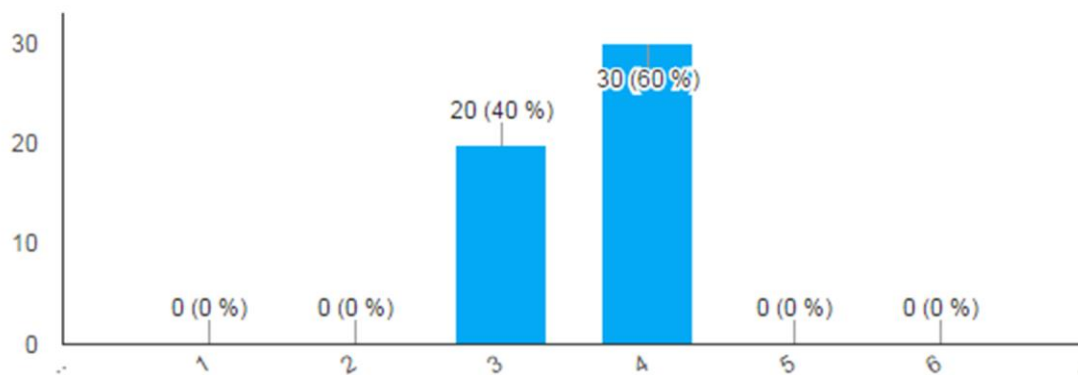
El Gráfico ítems 12, refleja un alto porcentaje que representa el 66%, igual a 30 personas que han indicado que están **Modernamente Satisfecho / De Acuerdo**, sostiene que está a gusto con su función que desempeñan den de la empresa.

Luego con el 34% equivalente a 17 encuesta que se valora como **Modernamente Insatisfecha / En Desacuerdo** con su labor en la organización. Las valoraciones restantes equivale a 0% Se deduce que la mayor parte están conforme con el compromiso laboral, involucrando la persona y la satisfacción dentro de la organización. El compromiso que un trabajador desarrolle dentro de la compañía es de gran valor para el logro de los objetivos y actividades individuales.

(David & Nita, 2009) Sostiene la manera en que el compromiso del trabajador se expresa en las empresas puede adoptar de diferente maneras por lo que se justifica que existan diversas definiciones y corrientes. Como el empleado se identifica con la organización en particularmente con sus metas y desea seguir aportando activamente en ella.

Gráfico 13: Dimensión: Habilidades Humanas; Indicador: Sentido de Pertinencia

13.- ¿Usted se preocupa por el buen funcionamiento de su empresa?
(50 respuestas)



Escala de valoración

1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras

Análisis del resultado: El Gráfico N° 13, refleja los resultados obtenidos de acuerdo al instrumento de la investigación. En el ítems 13 a su vez que se fundamentan en relación con la variable de las habilidades gerenciales, de la que se desprende la dimensión de habilidades técnicas y cuyo indicador es la toma de decisión.

El Gráfico de la pregunta 13, con el 60% equivalente al resultado de 30 encuesta que se valora como **Modernamente De Acuerdo** en el manejo del

Escala de valoración

1	2	3	4	5	6
MUY INSASTIFECHO/A	INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A	MODERADAMENTE SASTIFECHO/A	SASTIFECHO/A	MUY SASTIFECHO/A
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

funcionamiento de la empresa, que nos deduce que el personal se identifica con lo que hacen y con la empresa.

Luego con el 40% representa al resultado de 20 encuesta que se valora como corresponde **Modernamente En Desacuerdo** en la preocupación del funcionamiento de la compañía se puede que no se siente conforme con el grupo de trabajo. Las valoraciones restantes equivalen a 0%.

De acuerdo con (Larre, 2013) describe que cuando una organización se toma en cuenta a sus trabajadores, estos pueden apreciar lo que la empresa haga por ellos, estando frente a lo sé calificar como el salario emocional que no se aprecia mucho veces o que cuesta colocar en la balanza a la hora de escoger en desarrollarse en una empresa ya que otros tiene una mayor importancia de atraer y retener talentos que tan solo son "personas". Otro punto importante es de tener actitudes que deben desarrollarse a través de la práctica dentro labor en equipo, esto incrementa el aspecto positiva en la organización.

4.2. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

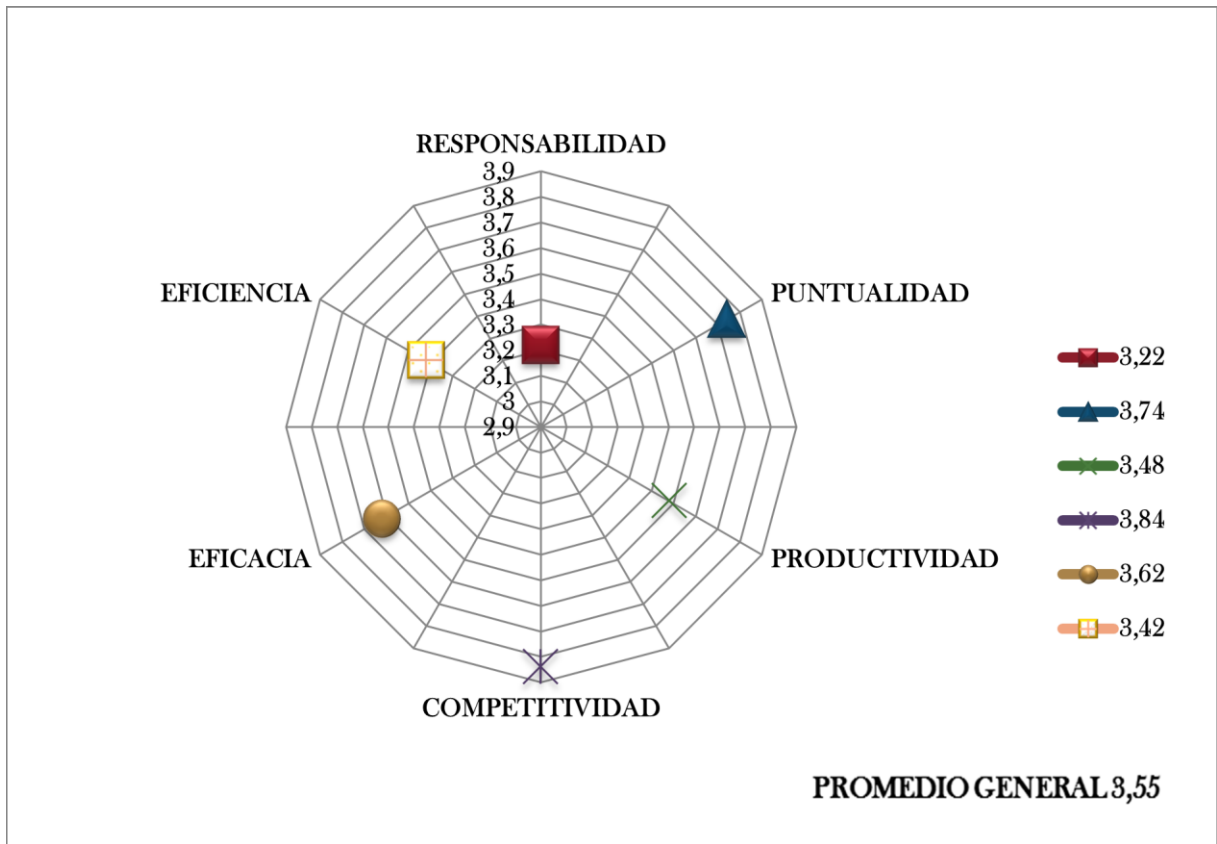
4.2.1. ANALISIS DEL ENTORNO

Según (Chiavenato, 2000) sostiene que el modelo administrativo de una organización se acopla en el consultivo, dado que actualmente quienes ejercen el liderazgo formal deben saber que es relevante que los colaboradores sigan y se apropien de los objetivos de la empresa, lo que permite la adhesión de los colaboradores en la toma de decisión, existen dos aspectos fundamentales, el primero ser muy explícito con los trabajadores sobre los objetivos de la empresa, clasificarlos y establecer evaluaciones, es este momento la empresa está consiguiendo que los empleados no tengan dificultad en saber qué es lo que requiere la organización de él o bajo qué criterios serán calificados.

Por otro parte, los trabajadores aseveran que el gobierno corporativo es de fácil acceso con una metodología de retroalimentación a fin de proporcionar una excelente comunicación a nivel jerárquico, es decir de arriba hacia abajo y en ocasiones de manera contraria, siendo esta una característica del modelo consultivo.

Como palpamos en esta El Gráfico N° 14, la empresa de seguridad dentro de las habilidades conceptuales de manera general se puede observar que obtuvo una valoración general de 3.55 en el estudio realizado. Los indicadores utilizados como la competitividad que obtuvo la valoración más alta demuestran que la empresa maneja sus procesos y sistemas de una excelente manera, siendo el ámbito tecnológico una herramienta muy importante con el desarrollo de la productividad, mientras que el indicador de responsabilidad demuestra cierto descontento por parte de los empleados al realizar sus tareas diarias.

Gráfico 14: Valoración General: Habilidades Conceptuales



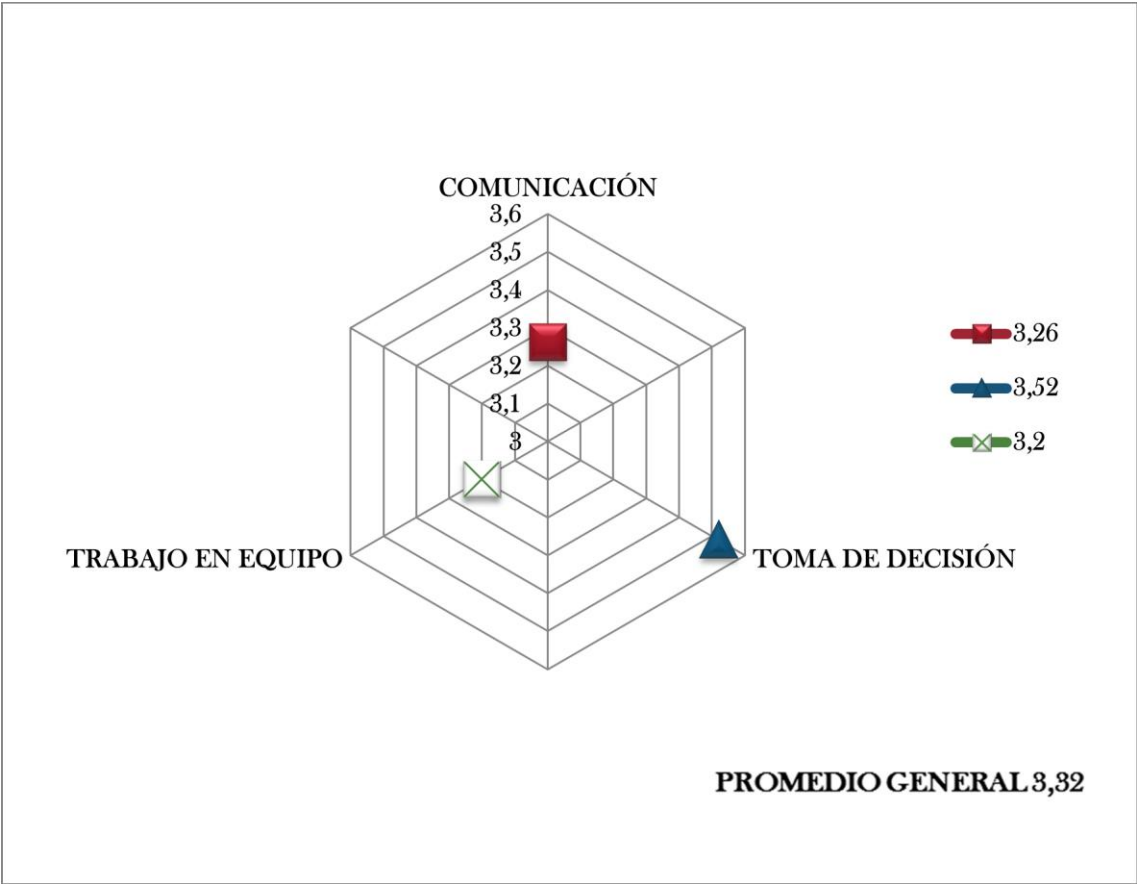
Elaborado: Las Autoras

En la dimensión de habilidades técnica la siguiente el Gráfico N°15 nos proporciona una imagen habitual de las destrezas y conocimientos técnicos del empleado, obteniendo un promedio general de 3.32, observamos un panorama bastante equitativo en este ámbito, ya que el indicador más relevante es la toma de decisiones logrando el 3.52, mostrando la el acertado desempeño al momento de solucionar problemas, manteniendo una acertada toma de decisiones.

El contratos lo realiza el trabajo en equipo ya que esta empresa actualmente muestra una falta de unión de trabajo departamental, es importante recalcar el

manejo de las buenas relaciones para con el personal que se encuentra poco gustoso por la falta de colaboración. Para un mejor desarrollo organizacional debe manejarse una excelente disposición de trabajo en grupo, con la capacidad de conducir metas comunes, motivarse entre compañeros de equipo, y trabajar a respetando opiniones y asumiendo una actitud responsable de la tareas encomendadas.

Gráfico 15: Valoración General: Habilidades Técnicas



Elaborado: Las Autoras

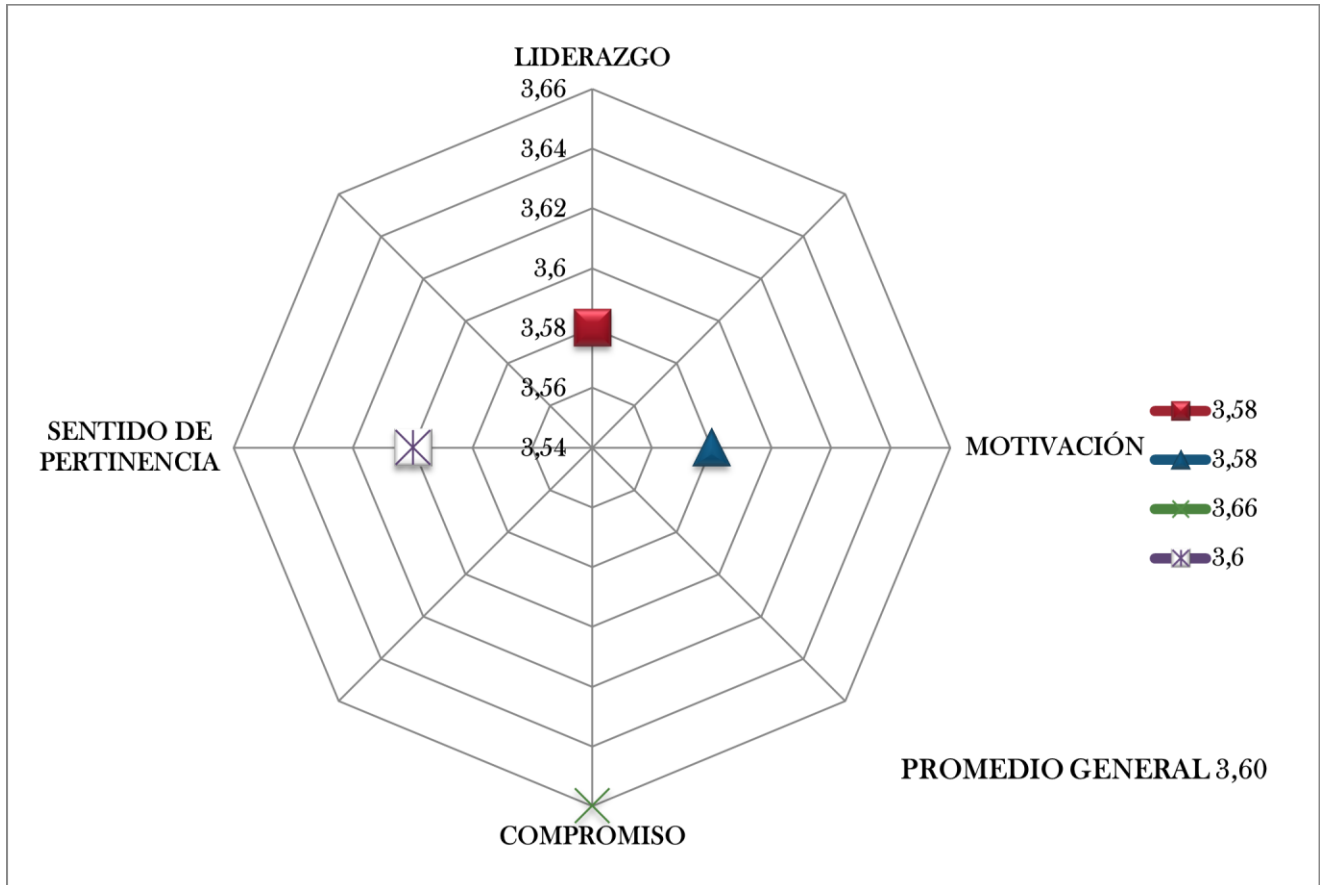
Luego de haber descrito dos habilidades de tres que son las evaluadas en este estudio, tomamos finalmente las habilidades humanas que tiene como objetivo aplicar un liderazgo eficaz manteniendo una comunicación optima a nivel gerencial y departamental.

Esta Gráfico N° 16 está dada por los indicadores que sostiene los parámetros a los cuales los empleados se someten a diario en una organización. Este grafico nos muestra claramente las destrezas que los empleados despuntan en la empresa. El compromiso es el indicador que sobre sale a nivel general, esto se interpretaría como la voluntad de hacer las cosas bien por un mismo objetivo, la responsabilidad de las tareas dada por el gobierno corporativo hacia el nivel operativo. Obteniendo como promedio general el 3.66 que los ubica en un nivel medio mas no excelente.

La contraparte de estos indicadores con un bajo calificativo son el liderazgo y la motivación, interpretando que estos componentes muestran un descontento en la empresa por parte de los empleados, estos van mucho de la mano de la base de todo buen ambiente laboral que lo es la comunicación, la motivación se plantea como un incentivo para logra un mejor desenvolvimiento a nivel general, la teoría de la motivación de Porter y Lawler citada por (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) indica que este modelo, tiene una premisa la cantidad de esfuerzo depende el valor de la recompensa, está claro que los empleados conocen sus tareas y las realizan cotidianamente pero conocen que existe probabilidad de que concurra una recompensa por sus labores y se motivan a logara los objetivos y muchas veces aportan hasta con trabajos extras.

Nuestro autor consultado también nos habla de que existe la teoría de la equidad, que refiere a una estructura de recompensa justas dentro de la organización, cumpliendo ciertos factores como lo son educación, experiencia y esfuerzo ya que debe de haber un equilibrio armónico en las políticas que la empresa utilice.

Gráfico 16: Valoración General: Habilidades Humanas



Elaborado: Las Autoras

4.3. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN HUMANA

En este análisis la empresa SEPROAMERICA S.A., se ha determinado que se cuenta con un manual de procedimiento donde describe las tareas y el perfil que requiere cada persona para los puestos de trabajos registrados. Podemos determinar que a pesar de esta herramienta tiene una alta rotación de personal operativo denominado guardias de seguridad y supervisores, es importante destacar que los principales motivos de deserción son los económicos y de aspiración de ascenso, este último debido a que no cumplen con el perfil o la

instrucción formal no se apegan al manual establecido y lastimosamente se separa de la empresa dejando de colaborar.

En cuanto a la inducción de los empleados nuevos, ellos reviven capacitaciones constantes, pero se trata de reclutar personal que tenga algún tipo de conocimiento en el área, no se les presenta una lista de tareas formales dado a que como la empresa básicamente se dedica a la seguridad y ofrece distintos productos se adecua dependiendo el caso.

La empresa tiene un procedimiento de evaluación interna de puestos ya que los ascensos se los maneja bajo un perfil, cumpliendo todos los parámetros de los puestos vacantes, está claro que luego de haber sido valorada personal y laboralmente para ocupar el puesto disponible.

La empresa no tiene con un plan de bonificaciones o incentivos para los empleados que muestren eficiencia en sus labores. Afirmamos que el factor humano es un elemento muy importante para el desarrollo de la productividad de una empresa, por ende el ambiente en que se desenvuelvan en la empresa debe ser el más agradable y amigable, consiguiendo un mejor desarrollo en las tareas para obtener las metas trazadas.

4.4. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE CORPORATIVO

La entrevista individual dirigida a los niveles altos jerárquicos de la empresa que solo se realizó de acuerdo a la gerencia general que se centró en investigar las variables a la satisfacción laboral que constituye factores venerables en los sujetos de la muestra y que puede estar influyendo de acuerdo en la relación entre la gerencia y la gestión organizacional de la empresa. Se decidió hacer esta entrevista al Gerente en función a los ejes temáticos que se estimaron los más importantes en cuanto a la influencia del director general y su relación a la satisfacción laboral.

A continuación un análisis desde las preguntas que se formularon de acuerdo a las dimensiones de los factores sociales e institucionales en relación a los indicadores propuestos, seguido a la argumentación dada a los diversos ejes temáticos planteados a partir de parámetros de análisis para su interpretación.

Indicador: Sinergia

Pregunta 1: ¿Considera usted que se evalúa de acuerdo al cargo y tareas que desempeña, además respeta la diferencia de valores y estilos de vida?

Como gerente de la compañía debo precautelar que el personal que se contrata se les realice una valoración de conocimientos para que las tareas encomendadas se realicen con eficacia, como seres humanos tenemos criterios que nos hacen únicos y en el caso de mis colaboradores su individualidad es una virtud que se respeta.

Indicador: Ambiente Laboral

Pregunta 2: ¿Cuenta el equipo de trabajo con las condiciones de seguridad física dentro de la empresa, para una jornada cómoda?

Es primordial la salud mental y física de mis colaboradores por ende nuestras instalaciones reúnen las cualidades que proporcionan seguridad con responsabilidad.

Indicador: Manejo de Conflictos

Pregunta 3: ¿En el equipo de trabajo se evita que las diferencias personales intervengan con las actividades o toma de decisiones grupales?

Hay que recalcar que mi equipo de trabajo mantiene una atmósfera de compañerismo y solidaridad, en caso de existir una opinión diferente se realiza una reunión donde se expone los criterios de los involucrados.

Indicador: Relaciones Interpersonales

Pregunta 4: ¿Considera buena comunicación y como la mantiene con su equipo de trabajo?

Me complace manifestar que existen cargos en forma vertical, tenemos una relación amigable de jefes y colaboradores donde existe confianza y respeto en ambas partes.

Indicador: Reconocimiento

Pregunta 5: ¿Realiza reconocimientos cuando el empleado realiza las cosas bien? ¿Se fija en lo que el empleado hace mas no en la afinidad que tenga?

En nuestra compañía realizamos reuniones donde exponemos los logros de nuestros colaboradores. Así mismo cuando están por cumplir algún onomástico se le realiza una reunión con los compañeros para hacerles saber que los tenemos presentes.

Indicador: Empatía

Pregunta 6: ¿Trata de ser justo en su equipo de trabajo? ¿Confía en lo que realiza su grupo de trabajo?

Mis colaboradores son como una familia donde se les inculca el valor del trabajo en equipo y valor del trabajo debo puntualizar que mis colaboradores son personas capaces con el don del buen criterio por ese motivo nos mantenemos en el mercado.

Con respecto a las respuestas proporcionada por el gerente general de la empresa SEPROAMERICA S.A., notamos la apertura inmediata proporcionada por el hacia sus colaboradores, manifiesta que gracias a su comunicación vertical permite que su equipo de mando medio realice una buena gestión en cuanto a las actividades de la empresa. También logramos deducir la preocupación por mantener una empresa estable tanto internamente como extremadamente, manteniendo las políticas necesarias para lograr los objetivos personales e institucionales. Confía también el buen desarrollo y percepción de sus colaboradores mostrándose una persona dispuesta a realizar cambio en estructuras si fuera necesario, levando a la empresa con un adecuado orden y selección de personal a fin de obtener excelente resultados.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se dio a conocer los resultados del análisis de los diferentes indicadores, empleados para llevar a cabo esta investigación que se pudo obtener las siguientes conclusiones. De acuerdo al objetivo principal en el desarrollo del trabajo de grado de titulación "Incidencia del perfil gerencial y su relación en la satisfacción laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil".

Se plantearon tres objetivos específicos de la investigación en los cuales se buscaba en :

En primer lugar, definición de una metodología de medición del clima organizacional acorde a la necesidad de la empresa SEPROAMERICA S.A de la ciudad de Guayaquil, De acuerdo a la situación del problema que presenta la organización recurrimos a través de diversas investigaciones de distintos instrumentos y métodos mediante encuestas y entrevista, aplicada al gobierno corporativo y a los empleados concurre a la necesidad de medir las variables e indicadores en relación que existen en la actualidad y de cómo debería ser el clima organizacional.

En segundo lugar diseño de un estudio de la satisfacción laboral y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil, de acuerdo al método propuesto de la recolección de datos a través de encuesta de 13 preguntas planteados en relación a los indicadores y variable correspondiente que se intervino en el estudio correlación a la muestra.

Y por último la evaluación en la relación entre la gerencia y la gestión organizacional de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Durante el proceso en el cual se realizó el diagnóstico y análisis de los resultados, de acuerdo a las habilidades conceptuales se observó debilidades en cuanto a la responsabilidad, no hay una buena retribución asignada al compromiso laboral, en la productividad de sus gestiones, a la eficiencia en el desempeño de sus funciones en el trabajo.

En cuanto a las habilidades técnicas se evidenció de acuerdo a los resultados obtenidos que tiene poca comunicación con sus jefes, la toma de decisión no es tan acertada y no existe un trabajo en equipo dentro de la empresa que garantice un verdadero desempeño laboral

En cambio la habilidad humana se observó que hay poca motivación hacia los empleados lo cual se deduce en general que la productividad alcanzada por equipo es más importante que los trabajos individuales.

RECOMENDACIONES

El presente análisis es realizado a través de la información obtenida y las conclusiones elaboradas son un aporte para mejorar posibles debilidades descubiertas en la empresa SEPROAMERICA S.A

- Se sugiere a los directivos de la empresa SEPROAMERICA S.A revisar la distribución de responsabilidades dentro de la organización, para que permita un óptimo desempeño laboral.
- Se recomienda modificar el manual de función y asociarlas con el personal actual a fin de que no exista confusión de tareas entre el equipo de trabajo.
- Fomentar la utilización de recursos departamentales e institucionales, para así lograr un desempeño insuperable por parte de los trabajadores.
- Mejorar las relaciones interpersonales e involucrarse continuamente en las actividades realizadas por los colaboradores, es decir, mantener una comunicación abierta mostrando el plan estratégico a realizarse.
- Establecer dentro de sus políticas un estilo de liderazgo consultivo para el clima organizacional sea más dinámico.
- Motivar a los colaboradores para que realicen un equipo de trabajo dispuesto a resolver problemas, realizar una retroalimentación mensual de factores que inciden en el trabajo y generen dificultades.

- Realizar un plan de incentivos como estímulo para el buen desempeño, los cuales pueden ser: reconocimiento por puntualidad, mejor desempeño, por años de antigüedad, se podría realizar un tabla de indicadores laborales basado en metas departamentales recompensándolo con bonos.
- Respalda un ambiente sano y agradable para logara un desarrollo adecuado de la tareas.
- Replantear un nuevo organigrama, con la finalidad de que cada departamento conozca la jerarquía a la que pertenece.
- Considerar que la cooperación de los empleados de la empresa y su actitud de compromiso es un aspecto relevante para el éxito profesional.
- Desarrollar el potencial intelectual y humano que tiene la empresa creando programas o cursos que permitan la capacitación del personal, para su desarrollo personal y profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia* . bogotá: Universidad del Rosario .
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta edición ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, W., & Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Cienc Trab* , 185-191.
- Belbin, M. (2015). *belbin* . Obtenido de <http://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- Brunet, L. (2011). *Clima de Trabajo en las organizaciones*. México : Trillas.
- Camacaro, R. (2010). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana*. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos 5° ed*. Bogota: Mc Graw-hill.
- Chiavenato, I. (1992). *Administracion de recursos Humanos*. colombia: McGraw-Hill.
- Chirs, A. (1958). Some Problems in Conceptualizing Organizational Climate. *Administrative Science Quarterly* , 2(4) 501-520.
- Citado por Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administracion de Recursos Humanos* (pág. 43). Bogota: McGRall-Will.
- David, M., & Nita, C. (2009). *Engaging for success: enhancing performance through employee engagement* . Lodon: Department of buisness Innovation and Skills.
- Durán, L. A. (29 de Abril de 2014). Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11761/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20COMPETENCIAS%20Y%20HABILIDADES%20GERENCIALES.pdf>

- Flanagan, J. C. (1954). *John C. Flanagan*. Psychological bulletin .
- Garvi. (2012). La motivación en el logro de la satisfacción en la labor docente de la U.E. “Juan Ramón González Baquero”. Venezuela.
- Gomez, G., & Pin, J. R. (2007). *Dirigir es educar*. Madrid: MCGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (9 de noviembre de 2014). *Wikipedia, La enciclopedia Libre*. Recuperado el 9 de noviembre de 2014, de https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg
- Karina, B., & Marina, C. (2011). *Metodología de la Investigación*. Montevideo: CSE.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion una perspectiva global y empresarial 14°ed*. Mexico : Mc Graw-Hill.
- Larre, V. S. (02 de Marzo de 2013). El sentido de pertenencia, un activo a veces olvidado en la empresa. *Análisis & Opinión* .
- Lewin Kurt, Lipitt Ron, White Rose k. (1939). Patterns of aggressive behavior in. *Journal of Social Psychology* , 10,2,271-301.
- Manes, J. (2009). *Gestión Estratégica para Instituciones Educativas*. Buenos Aires: Ganeca.
- Mintzberg, H. (2008). *El poder en las organizaciones*. Buenos Aires: Diaz de Santo.
- Ouchi, W. (1992). *teoria z* . bogotá : Norma .
- Perez, A. M. (4 de junio de 2009). *Dimension del clima organizacional* . Obtenido de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>
- Peréz, D. a. (2013). clima organizacional en la gestion del cambio para el desarrollo de la organizacion. *revista cubana de salud publica* , 9.

- Reyes, O. (15 de Marzo de 2012). *slideshare*. Obtenido de slideshare:
<http://es.slideshare.net/oscarreyesnova/concepto-de-habilidades-gerenciales>
- ROBBINS, S. P. (2010). *Administración* (Décima edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robins, S. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Caracas-Venezuela: Editorial Futuro.
- Rodríguez, A., Retamal, M. P., Lizana, J., & Cornejo, F. A. (2009). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del*. Chile.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional (1ª edición)*. Mexico: Limusa.
- Shoshana, Z. (2009). *Competir en tiempos de cambio: Nuevas reglas y el papel de la*. España: Ponencia. Fundación de la innovación Bankinter.
- Soto, E. (2007). *Comportamiento Organizacional . Impacto de la Emociones* . Mexico : Thomson Learning.
- Stephen P.Robbins, C. M. (2005). *Administracion* . Mexico : Pearson Educacion .
- Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Umanzor, C. (2011). *¿Cómo en enseñar tomar decisiones acertadas?* Salvador: Casa Barak.
- Uscagan, m. T., & Garcia, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivacion en el trabajo*. Obtenido de texto completo en www.eumed.net/ universidad de Malaga

ANEXO 1

Tabla 6: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Analizar el impacto de la gestión organizacional en base a la satisfacción laboral de los empleados, mediante técnicas de recolección de datos y metodología de medición del clima laboral.					
Objetivos Específicos	Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Detectar los indicadores que determinan la satisfacción de	Satisfacción Laboral	Sentimientos positivos y negativos que tiene una persona hacia su trabajo	Factores sociales	ambiente laboral	1
				Manejo de conflictos	2
				Relaciones interpersonales	3
Identificar las habilidades técnicas, conceptuales y humanas de los empleados de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil	Habilidades Gerenciales	Las habilidades, vienen a ser las capacidades o competencias que aprenden los empleados dentro de la empresa	Habilidades Conceptuales	Responsabilidad	1
				Puntualidad	2
				Productividad	3
				Competitividad	4
				Eficacia	5
				Eficiencia	6
			Habilidades Técnica	Comunicación	1
				Toma de decisiones	2
				Trabajo en equipo	3
			Habilidades Humanas	Motivación	4
Compromiso	5				
Sentido de pertinencia	6				
Sinergia	7				
Determinar la importancia de las habilidades del gerente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil	Satisfacción Laboral	Calidad de productividad óptima dentro de las organizaciones, el ambiente físico de trabajo y en el manejo de estrategia de recompensa	Factores Institucionales	Reconocimiento	1
				Empatía	2

Elaborado: Las Autoras

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Escudero Cruz Erika Del Rocío, con C.C: # 0922067954 autor/a del trabajo de titulación: Incidencia del perfil gerencial y su relación en la satisfacción laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** 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, 22 de Marzo de 2016

f. _____

Nombre: Escudero Cruz Erika Del Rocío

C.C: 0922067954

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Lozano De La Ese Paulette Janeth, con C.C: # 0930608062 autor/a del trabajo de titulación: Incidencia del perfil gerencial y su relación en la satisfacción laboral de la empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** 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, 22 de Marzo de 2016

f. _____

Nombre: Lozano De La Ese Paulette Janeth

C.C: 0930608062

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia del Perfil Gerencial y su Relación en la Satisfacción	
Laboral de la Empresa SEPROAMERICA S.A. de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Escudero Cruz, Erika Del Rocío y Lozano De La Ese, Paulette Janeth	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Bustos Goya Zoila Mgs / Ing. Murillo Martínez Pedro Moisés Mgs	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	
CARRERA:	Administración de Empresas	
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	SEMESTRE B-2015	No. DE PÁGINAS: 126
ÁREAS TEMÁTICAS:	Modelos de Negocios	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	SATISFACCIÓN LABORAL, AMBIENTE LABORAL, CLIMA ORGANIZACIONAL	
RESUMEN/ABSTRACT (199 palabras):	<p>Esta presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la gestión organizacional en base a la satisfacción laboral de los empleados, mediante técnicas de recolección de datos y metodología de medición del clima laboral de la empresa SEMPROAMERCIA S.A. en la ciudad de Guayaquil y se fundamentó en base de habilidades gerenciales. El estudio se enmarcó en una investigación de campo, descriptivo, y un diseño no experimental. La población objeto de estudio se constituyó por cincuenta empleados, que laboran dentro de la empresa para este estudio, para la muestra se tomó el mismo número de población por ser esta muy reducida, permitiendo abarcar la totalidad de la misma, es decir 50 empleados. La información que se recolecto a través de encuestas dirigido a los empleados que se constituyó por 13 preguntas y al gerente general el cual se constituyó por 13 preguntas; con seis (6) alternativas de respuestas fundamentadas en el uso de una escala de valoración que corresponde a los objetivos planteados en la investigación. Se concluyó que las tomas de decisiones no hay acuerdo consensual, no existe trabajo en equipo, el gerente no usa estrategias para solucionar los conflictos y hay poca comunicación con el personal.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0991290289 / 0999075787	E-mail: paulette-lozano@hotmail.com / crz.esc@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: COORDINADOR DEL PROCESO DE UTE	Nombre: Camacho Villagómez, Freddy Ronalde	
	Teléfono: +593-4-2439705 / 0987209949	
	E-mail: freddy.camacho@cu.ucsg.edu.ec Freddy.camacho.villagomez@gmail.com	

Guayaquil 22 de Marzo de 2015.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE B-2015

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **MURILLO MARTÍNEZ PEDRO MOISÉS**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **ERIKA DEL ROCÌO ESCUDERO CRUZ Y PAULETTE DE LA ESE LOZANO JANETH** cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“INCIDENCIA DEL PERFIL GERENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA SEPROAMERICA S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1 % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2015 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“INCIDENCIA DEL PERFIL GERENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA SEPROAMERICA S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** somos el Tutor Ing. **Murillo Martínez Pedro Moisés** y la Srta. **ERIKA DEL ROCÌO ESCUDERO CRUZ Y** la Srta. **PAULETTE DE LA ESE LOZANO JANETH** y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

Atentamente,

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10** Diez sobre Diez.

Atentamente,

Ing. Murillo Martínez Pedro Moisés, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Paulette Janeth, Lozano De La Ese

Erika Del Rocío Escudero Cruz

← → C ↑ <https://secure.orkund.com/view/18015176-108260-773886#q1bKLvYyijzjNVRks5Mz8tMy0xOzEtOVbly0DMwMDA3NTUEIkNjUwsDAXML1oA> ☆ ☰

Aplicaciones ★ Bookmarks UCSG en Línea | Uni... HG532s Continuar Microsoft Word - M...

ORKUND

List of sources Blocks

Document [FINAL INCIDENCIA DEL PERFIL GERENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA SASTIFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA SEMPROAMERICA S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.docx \(D18189069\)](#)

Submitted 2016-02-26 02:44 (-05:00)

Submitted by erika96_es@hotmail.com

Receiver pedro.murillo.ucsg@analysis.orkund.com

Message [Show full message](#)

1% of this approx. 57 pages long document consists of text present in 1 sources.

Rank	Path/Filename
50 %25 De Entrega - INCIDENCIA DEL PERFIL GERENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA SASTIFACCIÓN...	
	Anteproyecto Auditoría Financiera GAD de Buena Fé.pdf
	http://www.cepa.utalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
Alternative sources	
	Proyecto-!...Wong.docx

Escala de valoración 1 2 3 4 5 6 MUY INSASTIFECHO/A INSASTIFECHO/A MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A MODERADAMENTE SASTIFECHO/A SASTIFECHO/A MUY SASTIFECHO/A MUY EN DESACUERDO EN DESACUERDO MODERADAMENTE EN DESACUERDO MODERADAMENTE DE ACUERDO DE ACUERDO MUY DE ACUERDO

Elaborado: Las Autoras Escala de valoración 1 2 3 4 5 6 MUY INSASTIFECHO/A INSASTIFECHO/A MODERADAMENTE INSASTIFECHO/A MODERADAMENTE SASTIFECHO/A MODERADAMENTE SASTIFECHO/A SASTIFECHO/A MUY SASTIFECHO/A MUY EN DESACUERDO EN DESACUERDO MODERADAMENTE EN DESACUERDO MODERADAMENTE DE ACUERDO DE ACUERDO MUY DE ACUERDO

0 Warnings Reset Export Share

Ing. Murillo Martínez Pedro Moisés, Mgs.
 PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN