

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA
EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
GUATEMALA**



LICENCIADA CARLA YOMARA LÓPEZ RODRÍGUEZ

Guatemala, octubre de 2020

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA
EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
GUATEMALA**

**TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES** aprobado por Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8
Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del
Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala,
según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto
de 2018.

DOCENTE: LIC. M.A. LARRY STUART SEGURA LETRÁN

AUTORA: CARLA YOMARA LÓPEZ RODRÍGUEZ

Guatemala, octubre de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN

Coordinador: Msc. Judith Morales
Evaluador: Msc. María Elena Rocha
Evaluador: Msc. Claudia Arriola



ACTA/EP No. 1859

ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-024-JPFS-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascriptos miembros del Jurado Examinador, el 10 de octubre de 2020, a las ~~14:05- 14:30~~ horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada (o) **Carla Yomara López Rodríguez**, carné No. **200415527** estudiante de la Maestría en **Administración Recursos Humanos** de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en **Administración Recursos Humanos**, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **Análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada ubicada en el Municipio de Guatemala** dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

Verificar su marco teórico para tener respaldos de autores, utilizar las normas APA, utilizar los conectores, revisar ortografía y redacción de todo su documento.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los diez días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Msc. Judith Morales
Coordinador

Msc. María Elena Rocha
Evaluador

Msc. Claudia Arriola
Evaluador

Licda. Carla Yomara López Rodríguez
sustentante

AGRADECIMIENTOS

- A Dios** Por regalarme vida, salud y fortaleza para salir adelante.
- A la Virgen María** Por protegerme y no permitir que pierda la fe.
- A mi hija** Fátima Sofía por ser mi prioridad y motor para seguir adelante.
- A mi familia** Por su apoyo incondicional.
- A mi equipo de trabajo** Selma, Gaby, Silvia, Henry, Rafael y Marvin, por su apoyo y motivación.
- A la empresa objeto de estudio** Por haberme permitido realizar el trabajo de investigación y contribuir a alcanzar mí meta.
- A mis catedráticos** Lic. M.A Larry Stuart Segura Letrán por su asesoría, a mis catedráticos por compartir sus valiosos conocimientos y experiencias profesionales.
- A mi Universidad** A la gloriosa tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala.

CONTENIDO

Página

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
1. ANTECEDENTES.....	2
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Empresa	8
2.2 Empresa de servicios.....	8
2.3 Seguridad privada.....	8
2.4 Importancia de la seguridad privada.....	9
2.5 Tipos de seguridad privada.....	10
2.6 Regulación de los servicios de seguridad privada	10
2.7 Organización interna de una empresa	10
2.8 Recursos humanos.....	11
2.9 Administración de recursos humanos.....	11
2.10 Diseño de puestos	12
2.11 Análisis y descripción de puestos	14
2.12 Puesto.....	14
2.13 Componentes del puesto	15
2.14 Puestos de trabajo	15
2.15 Descripción de puestos.....	16
2.16 Utilidad del análisis y la descripción de puestos	16
2.17 Panorama del análisis y descripción de puestos	18
2.18 El objetivo del análisis y la descripción de los puestos	19
2.19 Beneficios del análisis y descripción de puestos	19
2.20 Cómo obtener la información de los puestos	21
2.21 Tipos de descripciones	23
2.22 Especificaciones del puesto.....	23
2.23 Lineamientos generales para redactar una descripción de puestos	24
3. METODOLOGÍA	26

3.1	Definición del problema	27
3.2	Planteamiento del problema	27
3.3	Punto de vista	27
3.3.1	Período a investigar	27
3.3.2	Ámbito geográfico	28
3.4	Objetivos	28
3.4.1	Objetivo general	28
3.4.2	Objetivos específicos	28
3.5	Diseño utilizado	28
3.6	Delimitación del problema	29
4.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
	CONCLUSIONES	45
	RECOMENDACIONES	46
	BIBLIOGRAFÍA	47
	ANEXOS	51
	ÍNDICE DE GRÁFICAS	60
	PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTOS	61

RESUMEN

El Trabajo Profesional de Graduación se realizó durante el período de mayo a julio de 2020 y consistió en realizar el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en el municipio de Guatemala.

El sector de seguridad privada ha tenido un desarrollo significativo en los últimos años, debido a la importancia que representa para el Gobierno guatemalteco, en el año 2010 se decretó la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, y se creó la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada para la supervisión y fiscalización de las empresas y personas autorizadas para prestar servicios de seguridad privada.

El objetivo general de la investigación consistió en elaborar el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en la ciudad de Guatemala.

De acuerdo a los resultados se determinó que es importante que la empresa objeto de estudio cuente con una estructura organizada y definida, para que exista una coordinación de las funciones que deben desarrollar los colaboradores en sus puestos, lo cual contribuirá a optimizar el trabajo.

INTRODUCCIÓN

El plan de trabajo se realizó para una empresa de seguridad privada, ubicada en el Municipio de Guatemala.

Según González (2018) en su tesis para obtener el grado de Maestro, indica que las empresas del sector de seguridad privada en Guatemala, cumplen una función complementaria, de manera indirecta, a la obligación del gobierno de brindar seguridad, lo que a la vez representa un mercado atractivo para la iniciativa privada, la cual debe acogerse a todas las regulaciones establecidas en Guatemala, para poder operar como empresa de seguridad privada.

La administración de personal es fundamental para lograr los objetivos empresariales, por lo que se debe contar con los puestos debidamente analizados, definidos y descritos; si se cuenta con una definición clara de las funciones que deben desarrollarse en el puesto, será más factible contar con un elemento que se desempeñe adecuadamente y se eviten conflictos laborales en el futuro, este documento servirá de guía para realizar un reclutamiento más efectivo.

Hoy en día las empresas deben reconocer la importancia de contar con instrumentos que le proporcionen al colaborador una presentación formal de sus tareas; por lo que se debe implementar, en este caso, una descripción del puesto; lo que permitirá que el colaborador tenga conocimiento de las funciones o tareas específicas de su puesto de trabajo.

Dependiendo el enfoque del análisis del puesto, así será la descripción del mismo, para este estudio se hará una propuesta con un enfoque funcional, el cual incluirá las funciones o atribuciones, relaciones de trabajo, habilidades y conocimientos que debe tener la persona para ocupar el puesto y realizar el trabajo.

En el capítulo I se detalla información de los antecedentes de la empresa y del análisis y descripción de puestos.

En el capítulo II se describe el marco teórico que ayuda a describir la información de la investigación realizada, con los conceptos y definiciones necesarias para ampliar los criterios al momento de generar conclusiones y recomendaciones necesarias para la investigación relacionada con el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en el Municipio de Guatemala.

En el capítulo III se determina la metodología empleada durante la investigación, la forma en que se realizó y el instrumento que sirvió para recopilar la información necesaria para dar respuesta al tema investigado.

En el capítulo IV se muestra el resultado de la investigación de campo realizada a los colaboradores a través del cuestionario, se presenta el análisis de la información obtenida que da respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación.

Asimismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de realizar el análisis con la información recopilada, también se detalla la bibliografía consultada para la realización de la investigación y los respectivos anexos que incluyen el cuestionario y el descriptor de puestos.

Finalmente, con el propósito de cumplir con los objetivos específicos y de acuerdo con la información recopilada se presenta la propuesta de los descriptores de puestos del área administrativa de la empresa objeto de estudio.

1. ANTECEDENTES

Los antecedentes constituyen el origen del trabajo realizado, exponen el marco referencial teórico de la investigación, relacionada con el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada del municipio de Guatemala.

La empresa objeto de estudio fue constituida en el año 2005 con el fin de prestar el servicio de seguridad privada en Guatemala en instituciones como: bancos del sistema, agroindustria, industria, comercio y en el sector residencial, cuenta con más de dos mil trabajadores y está formada por un equipo de trabajadores altamente comprometido con el servicio y la seguridad de sus clientes.

En el año 2010 fue adquirida por un nuevo grupo empresarial con una nueva visión estratégica, dándole un giro a los resultados iniciales y detectando oportunidades inmediatas, con lo que se implementa el primer programa de reingeniería, con el cual se alcanza una mejora notable en los resultados, a partir de allí la empresa obtiene un crecimiento significativo, siendo en los últimos años la de mayor crecimiento en la industria de seguridad privada nacional.

Actualmente el área administrativa está integrada por los departamentos de: Administración, Almacén, Compras, Contabilidad, Facturación y Cobros, Operaciones, Legal, Flota y Mantenimiento, Recursos Humanos y Ventas.

Para la elaboración del presente plan se consultaron investigaciones realizadas relacionadas al análisis y descripción de puestos, con el fin de conocer las prácticas y tendencias actuales, entre los cuales se describen los siguientes:

González (2018), en su trabajo de graduación para optar a título de Maestría en Administración Industrial y de Empresas de Servicios, elaboró la tesis “Propuesta de un manual de perfiles y descriptores de puestos para el departamento de Toxicología de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de

San Carlos de Guatemala, con enfoque hacia el riesgo ocupacional”. En su justificación indica que en todos los lugares de trabajo es importante contar con un manual de perfiles y descriptores de puestos, sobre todo si es un laboratorio en donde puede existir riesgo, tanto químico como biológico.

En el Departamento de Toxicología de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no existía ningún manual de descripción de puestos, por lo que fue importante su realización para mejorar la calidad y seguridad del laboratorio, y, por consiguiente, se beneficiará a las personas que utilizan los servicios que el departamento brinda.

García (2017), en su proyecto final para obtener el grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Universidad Miguel Hernández de Elche, España. Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, elaboró la tesis “Análisis de puestos de trabajo y selección del personal”. El objetivo es conocer el proceso de selección del personal desde que se analiza y describe el puesto de trabajo, hasta la selección final del candidato o candidatos idóneos para el mismo, mencionándose posteriormente la formación y la evaluación del desempeño de los empleados.

La mayoría de las funciones del departamento de recursos humanos se apoyan de la información suministrada por el análisis y descripción del puesto de trabajo. Es muy amplia la aplicación de los resultados del análisis de puestos, desde el reclutamiento y selección de personal, hasta la planeación de la evaluación de puestos y métodos de trabajo.

En sus conclusiones indica que con el rápido desarrollo que están sufriendo las tecnologías, para las organizaciones, con el paso del tiempo les resultará más fácil, cómoda, económica y eficaz la contratación de la persona adecuada para el puesto vacante ofrecido.

Blas (2015), en su informe para optar al título de Maestra en Gestión Pública elaboró la tesis “Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los

trabajadores de la Dirección de Salud V de Lima Metropolitana, 2017”. Universidad César Vallejo, Perú.

La Dirección de Salud V, tiene diversidad de cargos y cada uno de ellos promete un grado de conflicto o complicación incomparable, es necesario confeccionar el perfil que exige el cargo con el fin de ser cotejado con el permitido intelectual y las destrezas que puede brindar el aspirante. Los perfiles de puestos son significativos, ya que autorizan seleccionar a las personas que cumplan con las exigencias del puesto, concediendo que se admitan de acuerdo con las normas y valores creados, reparen sus intereses y desarrollen el máximo contenido de trabajo.

Briceño (2015), en su informe para optar a título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada, realizó tesis de “Modelo de perfiles y descriptores de puestos por competencias laborales para una unidad de negocios ubicada en el departamento de Chiquimula de una empresa dedicada a la valuación de bienes inmuebles”, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Indica que las organizaciones deben orientar sus esfuerzos en captar personal que cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse en un puesto de trabajo dentro de la organización, que les permita alcanzar los objetivos organizacionales y generar ventajas para mantenerse en un mundo globalizado y competitivo.

Entre sus recomendaciones hace énfasis en que se implemente el modelo de perfiles y descriptores de puestos por competencias laborales propuesto, el cual permitirá definir con exactitud los conocimientos, habilidades, actitudes y experiencia requerida para cada puesto de trabajo.

Ruiz (2014), realizó la tesis para optar al título de Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios, Universidad de San Carlos de Guatemala, “Diseño de un manual de descripción y perfiles de puestos para una planta farmacéutica de la ciudad de Guatemala”, este estudio representa un aporte para

el departamento de Recursos Humanos de una planta farmacéutica de la ciudad de Guatemala, el cual proporcionó un manual de descripción de puestos, herramienta indispensable en el proceso de reclutamiento y selección, con el objeto que la persona que se incorpore a la organización resulte ser idónea al mismo.

Concluyó que el hecho de elaborar descripciones de puestos es una herramienta útil, ya que a pesar que no se tiene en consideración a la persona que ocupa el puesto de trabajo, sino al puesto en sí; permite tomar en cuenta los conocimientos de la persona, experiencia y valores de la misma. No obstante, hay que tomar en cuenta que para que los efectos del manual sean efectivos y duraderos, deben formar parte de una estructura organizacional completa, es por eso que se recomienda que todos los empleados se identifiquen con el manual para lograr una mayor integración y por lo tanto un mejor clima organizacional y al final un recurso humano más productivo.

Paz (2014), en su informe para optar a título de Psicólogo Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciado, realizó tesis de “Manual de descriptores de puestos del área administrativa de la Fundación Esperanza de Vida, ubicada en Aldea Llano Verde, Río Hondo, Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Indica que una de las herramientas que toda organización debe poseer es un manual de descriptores de puestos, ya que sirve de ayuda para poder realizar el reclutamiento y selección, capacitación y evaluación de desempeño.

El objetivo principal del estudio es establecer la importancia que el área administrativa de la Fundación Esperanza de Vida posea un manual de descriptores de puestos. De los resultados obtenidos se concluyó que es necesario que el área administrativa de la Fundación Esperanza de Vida posea un manual de descriptores de puestos, que facilite la información acerca de las actividades que realiza cada puesto de trabajo. Es por ello que se recomienda implementar el manual de descriptores de puestos, propuesto en la investigación

que brinde la información necesaria de cada puesto de trabajo dentro del área administrativa.

Para la elaboración del presente plan se consultaron investigaciones realizadas relacionadas al análisis y descripción de puestos, con el fin de conocer las prácticas y tendencias actuales, entre los cuales se describen los siguientes:

Padilla (2013), en su proyecto final de campo para obtener el grado de Maestría en Psicología con Orientación en Psicología Laboral y Organizacional, Universidad Autónoma de Nuevo León, México, elaboró la tesis “Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro metal-mecánica”, el estudio tiene como objetivo implementar un modelo de análisis y descripción de puesto para una empresa de giro metal-mecánica a fin de delimitar las actividades y responsabilidades, definir los perfiles de puesto y su posición en la organización.

La importancia del análisis y descripción de puestos parte desde el simple conocimiento de los objetivos, la delimitación de actividades y responsabilidades de cada posición en una organización hasta las competencias necesarias para desempeñar un puesto. El establecimiento de un análisis y descripción de puestos sentará las bases y será el punto de partida del desarrollo de muchos otros procesos organizacionales, por lo que el éxito o el fracaso de estos procesos dependen de la correcta realización de los mismos.

El beneficio de realizar un diseño del análisis y descripción de puestos para una empresa de giro metal- mecánica es el sentar las bases para desarrollar todos los procesos que involucran el recurso humano en la organización, optimizar su desempeño para que sea el adecuado y poder detectar necesidades y tomar decisiones correctas para una mejor planeación.

Corado (2007), en su trabajo de graduación para optar al título de Ingeniero Industrial, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería,

elaboró la tesis “Descripción y análisis de puestos de trabajo en la Municipalidad de Jalpatagua, departamento de Jutiapa”, este estudio representa un aporte para el departamento de Recursos Humanos de una Municipalidad en el departamento de Jutiapa y pretende ayudar en el proceso de capacitación del personal que ingresa a la municipalidad, proporcionando información de las actividades que debe de realizar cada empleado en el desempeño de sus labores.

En sus conclusiones indica que con la implementación del manual de funciones mejorará la eficiencia de la municipalidad, ya que el personal que ocupa cada puesto de trabajo, conocerá las actividades específicas que debe desarrollar en el desempeño del mismo.

2. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta la información teórica y conceptual utilizada para fundamentar la investigación sobre el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada.

2.1 Empresa

Ramírez (2009), indica que empresa es una institución u organización compuesta por una estructura organizacional, la cual está dirigida por dueños, directivos o gerentes, con el fin último de generar productos o servicios demandantes por el mercado y que contribuyan con las utilidades proyectadas por sus fundadores.

Puede referirse a cualquier tipo de actividad humana como lo puede ser la construcción de una carretera o de un edificio, la organización de un negocio, una campaña militar, una expedición científica, un propósito político, una exploración en la selva, una investigación tecnológica, etc. Se trata de una acción valerosa y difícil que se efectúa para alcanzar un determinado objetivo bien sea social, económico, político, o simplemente por una curiosidad personal.

2.2 Empresa de servicios

Es una institución orientada a ofrecer al mercado demandante productos intangibles, los cuales pueden ser servicios bancarios, estadías de hotel, viajes, etc. En muchas ocasiones la diferenciación de estas empresas es el servicio y rapidez con la que atienden al cliente.

2.3 Seguridad privada

Congreso de la República de Guatemala (2010), decretó la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, Decreto 52-2010 y según el programa de capacitación de agentes de seguridad privada de la Dirección de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP, 2016), las fuerzas públicas del orden, no son suficientes para proveer a la población de la tranquilidad ante la incertidumbre del diario vivir. Cuando se tiene tal percepción y los recursos necesarios para adquirir servicios suplementarios, los particulares recurren a servicios de protección, que

se interpongan entre ellos y sus amenazas, de modo que se reduzca al mínimo la probabilidad de un incidente que comprometa su integridad física, la de los suyos y la de sus bienes. Esta protección o vigilancia es la interposición de un agente o dispositivo entre la amenaza y el usuario o sus bienes.

La necesidad se satisface a través de la seguridad privada, la cual se define como la "función organizada que prestan personas individuales o jurídicas para proteger a las personas, bienes, valores y patrimonio de particulares e instituciones, para garantizar el normal desarrollo de las actividades lícitas llevadas a cabo en el ámbito privado y público.

Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (2011), indica que los agentes de seguridad privada han existido desde hace mucho tiempo, pero es reciente su crecimiento y diversificación. Una serie de servicios que antes eran prestados por agentes de seguridad pública, se ha extendido a agentes privados, pero se identifica una deficiencia en el acompañamiento de las regulaciones, controles y limitaciones en este sector privado, por lo que las normas que aplican a la seguridad pública han implicado un grado de responsabilidad distinto al que se exige a un guardia o vigilante privado, aunque lleguen a cumplir una función similar.

2.4 Importancia de la seguridad privada

DIGESSP (2016), indica que la seguridad privada tiene un papel importante en la sociedad, derivado de los altos índices de criminalidad que el Estado no logra controlar. En el Programa de capacitación de agentes de seguridad privada de la Dirección de Servicios de Seguridad Privada, se resalta: que la función principal de la seguridad privada es la provisión de servicios de protección y vigilancia complementarias y suplementarias a los particulares que puedan pagar por estos servicios, para reducir los temores de ver comprometida la integridad física de los usuarios y garantizar la preservación de sus bienes.

2.5 Tipos de seguridad privada

El Congreso de la República de Guatemala (2011), a través de la ley que regula los servicios de seguridad privada, indica que los prestadores de servicios de seguridad privada, podrán brindar uno o más de los servicios siguientes: vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles; vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima; vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios; instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta; planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley; instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes.

2.6 Regulación de los servicios de seguridad privada

DIGESSP (2016), indica que en el tema de legislación específica para este sector, las empresas de seguridad privada se deben regir a los lineamientos de la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP), según lo establecido en el Decreto 52-2010, Ley que regula los servicios de seguridad privada, su reglamento de la Ley, Acuerdo Gubernativo 417-2013, y también a lo dispuesto por la Dirección General de Armas y Municiones (DIGECAM), Decreto 15-2009, Ley de armas y municiones, y su reglamento.

2.7 Organización interna de una empresa

Delgado y Ventura (2008), afirman que la estructura organizacional de las empresas es un rasgo que las diferencia entre sí, por lo que al igual que ocurre con las personas, puede decirse que es muy difícil encontrar dos empresas con la misma estructura organizacional.

Se entiende por estructura organizativa de una empresa aquella que describe cómo se agrupan, cómo se identifican y cómo se relacionan los distintos

elementos que forman la empresa. Por tanto, puede decirse que la estructura organizativa determina el nivel de autoridad y de responsabilidad de cada uno de los miembros de la empresa, estos niveles dependen de las funciones que los individuos desempeñan.

2.8 Recursos humanos

Mondy (2010), indica que se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear las políticas con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

2.9 Administración de recursos humanos

Mondy (2010), refiere que implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos. Los individuos que tratan con los aspectos de los recursos humanos se enfrentan a una multitud de desafíos, los cuales van desde una fuerza de trabajo que cambia de manera constante.

Además, la competencia global ha obligado a las organizaciones tanto grandes como pequeñas a ser más conscientes de sus costos y de su productividad. En virtud de la naturaleza trascendental de los problemas relacionados con los recursos humanos, estos aspectos reciben gran atención por parte de la alta administración.

2.10 Diseño de puestos

Chiavenato (2009), refiere que el diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que lo desempeñe bien. Esas competencias varían conforme al puesto, el nivel jerárquico y el área de actuación. Exige que el ocupante sepa manejar los recursos, las relaciones interpersonales, la información, los sistemas y la tecnología con diferentes grados de intensidad.

El diseño de puestos es la manera en que cada uno se estructura y dimensiona; diseñar un puesto significa definir cuatro condiciones básicas:

- El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante debe desempeñar; cual es el contenido del puesto.
- La manera en que las tareas o atribuciones se deben desempeñar; cuales son los métodos y los procesos de trabajo.
- Con quién se debe reportar el ocupante del puesto: responsabilidad. Quién es su superior inmediato.
- A quién debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto: autoridad. Quiénes son sus subordinados o las personas que dependen de él para trabajar.

El diseño del puesto es la especificación del contenido, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás puestos, a efecto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos representa la forma en que los administradores proyectan los puestos individuales y los combinan en unidades, departamentos y organizaciones.

Chiavenato (2009), indica que en este sentido, el diseño de puestos define el grado de responsabilidad o de libertad que se concederá al ocupante; si el puesto ofrece compromiso personal con el negocio o con el cliente, o si el puesto amarra al individuo a condiciones humillantes o a reglas burocráticas.

Paz (2009), refiere que una estrategia efectiva de recursos humanos también requiere considerar los componentes psicológicos del diseño de un puesto de trabajo. Estos componentes se enfocan en mejorar la calidad de la vida laboral, la satisfacción y la motivación a través del diseño con el fin de que los empleos cumplan con los requerimientos psicológicos mínimos. Se identificarán parámetros psicológicos para un buen diseño de puestos:

- Variedad de habilidades: el puesto debe requerir que el trabajador utilice una variedad de habilidades y talentos.
- Identidad del trabajo: el puesto debe permitir al trabajador la percepción del trabajo como un todo y reconocer un principio y un final.
- Significación del trabajo: el puesto de trabajo debe ofrecer al empleado una sensación de que realizarlo tiene un impacto en la organización y en la sociedad.
- Autonomía: el puesto debe permitir libertad, independencia y discreción.
- Retroalimentación: el trabajo debe ofrecer una información clara y oportuna acerca del desempeño.

La inclusión de estos ingredientes en el diseño de puestos de trabajo es constante. Se cree que el involucramiento del empleado y los equipos de trabajo son cruciales para la Administración de la calidad total efectiva y el desempeño a nivel mundial.

La idea es utilizar los componentes psicológicos del diseño de puestos, no solamente para mejorar la calidad de la vida laboral y la satisfacción del trabajo, sino también para motivar a los trabajadores. Los empleados deben estar tan comprometidos en alcanzar los objetivos organizacionales como la Dirección.

2.11 Análisis y descripción de puestos

Es un proceso simple de análisis de políticas para dar control y seguimiento a las actividades de las personas para verificar los resultados, para establecer las medidas pertinentes para la corrección y mejoramiento de las mismas.

Chiavenato (2009), indica que el análisis de puestos significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto. Asimismo, González & Olivares, (2005) manifiestan que el análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización.

Grados (2001), explica que el análisis de puestos es la técnica que nos ayudará a lograr estos objetivos mediante la determinación de los elementos que integran el puesto. Las propuestas planteadas afirman que el análisis de puestos es la técnica para el logro de los objetivos, en base a los conocimientos y habilidades que se exigen al ocupante del puesto para su buen desempeño.

Por lo anterior, podemos determinar que es indispensable contar con el análisis de cada uno de los puestos, esto permite la posibilidad de obtener todas las características e información relativa a cada uno de los mismos. Además el uso de esta información permite establecer la descripción y especificación de cada puesto, y a su vez proporciona la base para unificar los subsistemas que conforman la gestión de los recursos humanos.

2.12 Puesto

Chiavenato (2009), indica que el concepto de puesto resurge por la división del trabajo impuesta por el viejo y tradicional modelo burocrático. De la misma manera

que el viejo y tradicional organigrama, con sus departamentos y divisiones que también provienen del modelo burocrático, es sustituido por nuevos formatos organizacionales, los puestos se transforman gradualmente en actividades conjuntas a partir de equipos. No obstante, en muchas organizaciones todavía está intacto el concepto de puesto y numerosos órganos de recursos humanos aún analizan y describen los puestos como en el pasado.

2.13 Componentes del puesto

Varela (2013), refiere que además de los títulos de los puestos, las descripciones pueden abarcar algunos o todos los componentes del trabajo, desarrollados y clasificados por Ira T. Kay, que a continuación reproducimos:

- **Elemento:** componente básico de un proceso de trabajo que puede incluir el inicio, la realización y la terminación de unidades de trabajo. Los elementos son las unidades individuales más pequeñas de un trabajo físico y mental, identificable y definible, con el que se provoca un resultado.
- **Tarea:** serie coordinada de elementos de trabajo que sirven para obtener un resultado identificable y definible, el cual puede consumirse o usarse en forma independiente.
- **Actividad:** conjunto de tareas que forman parte de los requerimientos del puesto de un empleado.
- **Deber u obligación:** una o más actividades desempeñadas durante el cumplimiento de la responsabilidad de un puesto.
- **Responsabilidad:** deber o grupo de deberes que identifican y describen el propósito o la razón primordiales de la existencia de un puesto.
- **Resultado.** Producto esperado del desempeño del trabajo, desde el punto de vista de una empresa, con un propósito definido.

2.14 Puestos de trabajo

Chiavenato (2009), indica que el trabajo de la organización no se hace por azar. La forma en que las personas trabajan en las organizaciones depende básicamente de la forma en que su trabajo se planeó, modeló y organizó. En

resumen, de la manera en que se distribuyen las tareas. En general los puestos los condiciona el diseño organizacional en el que está contenida. Los puestos forman parte integral del formato estructural de la organización. Esto condiciona y determina la distribución, la configuración y el grado de especialización de los puestos.

Chiavenato (2009) refiere que el diseño organizacional representa la arquitectura de la organización, la estructura y distribución de sus órganos y puestos, cuáles son las relaciones de comunicación entre ellos, cómo se define el poder y cómo deben funcionar las cosas. Si la estructura organizacional es rígida e inmutable, los puestos también serán fijos, permanentes y definidos, cerrados, individualizados y limitados. Si la estructura es flexible y adaptable, los puestos también serán maleables, ajustables y abiertos, con un elevado índice de interacción con el ambiente.

2.15 Descripción de puestos

Varela (2013), indica que la descripción de puestos es una explicación escrita de las actividades, responsabilidades, condiciones de trabajo y demás aspectos relevantes de un puesto específico.

El documento que muestra la información presentada en forma de resumen, compilada, ordenada y redactada en formularios especiales se denomina descripción de puestos.

Cuando se define un puesto de trabajo, se hace una descripción por escrito que sintetiza, en sus aspectos fundamentales, todo lo que se ha observado y comprobado en la ejecución misma del puesto que se estudia.

2.16 Utilidad del análisis y la descripción de puestos

Varela (2013), indica que en opinión de profesionales que trabajan en el área de la administración de recursos humanos, el análisis y la descripción de puestos son

los métodos básicos con los que debe iniciarse cualquier intento de tecnificación de área.

A partir de ahí, es posible continuar con otro tipo de estudios tendientes a consolidar una buena administración de recursos humanos; entre otros, se mencionan los siguientes:

- Valuación de puestos
- Reclutamiento y selección
- Capacitación y desarrollo
- Valuación de puestos
- Relaciones laborales
- Seguridad e higiene
- Organización
- Auditoría de recursos humanos
- Auditoría contable y financiera
- Plan de vida y carrera profesional
- Procesos de reingeniería

Continuando con Varela (2013), este autor menciona que para los directivos de una organización, el análisis y la descripción de puestos representan la posibilidad de conocer con todo detalle, y en un momento dado, las obligaciones y características de cada puesto, ya que, por sus funciones, tienen solo una vista de conjunto de los trabajos concretos.

Los supervisores conocen con certeza las labores encomendadas al personal bajo su cargo, pero requieren de un instrumento que les permita distinguir con cierta precisión y determinado orden, los elementos que integran cada puesto para explicarlo, capacitar a los nuevos empleados y tener elementos para exigir más adecuadamente el cumplimiento de las obligaciones.

Los trabajadores realizarán mejor y con mayor facilidad sus labores si conocen con detalle cada una de las operaciones que las conforman y si poseen los requisitos necesarios para efectuarlas bien.

Finalmente, Varela (2013), refiere que para el departamento de recursos humanos es fundamental el conocimiento preciso de las numerosas actividades que debe coordinar, ya sea con fines de selección, capacitación o valuación de puestos, entre otras actividades.

Como los puestos no existen de forma aislada, es necesario estandarizar un procedimiento conjunto a todos, con una base que permita establecer comparaciones y, a partir de ahí, diferenciaciones, es decir, se requiere un modelo de cuya aplicación resulten datos comparables entre sí.

2.17 Panorama del análisis y descripción de puestos

Werther y Davis (2008), estiman que a medida que las actividades de administración de los recursos humanos crecen en complejidad, muchas labores, incluso las que se refieren al reclutamiento y la compensación, se confían al departamento de personal. Pese a esto, el especialista de personal no necesariamente conoce todos los detalles de los puestos de la forma en que los domina el gerente operativo.

La información acerca de los puestos y los requisitos para llenarlos se consigue a través de un proceso denominado análisis de puestos, en el que la información sobre diferentes trabajos se obtiene de manera sistemática, se evalúa y organiza. Generalmente estas labores las realizan especialistas del departamento de recursos humanos que reciben el nombre de analistas de puestos. Su labor consiste en obtener datos de todos los puestos de trabajo que existen en la organización, pero no necesariamente sobre cada una de las personas que la componen. Un documento que ayuda al análisis de puestos es el organigrama con el cual opera la institución.

2.18 El objetivo del análisis y la descripción de los puestos

Izcue & Asociados Consultores (2004), mencionan que el objetivo principal de este trabajo es el de conseguir, definir y acotar las responsabilidades del trabajador que las responsabilidades del trabajador para su conocimiento y el de la dirección de la empresa, establecer las relaciones entre departamentos o puestos, ubicar correctamente el puesto dentro del organigrama de la empresa, analizar las cargas de trabajo de las personas y redistribuir o reasignar contenidos entre diferentes puestos. Se trata de una herramienta de fácil desarrollo e implantación, aplicable a cualquier tipo de organización, con independencia del sector de actividad, volumen de trabajadores y cualquier otro parámetro que quisiéramos analizar.

El objetivo básico es el de identificar, definir, clarificar y confirmar las funciones del puesto y lo que de ellas se desprende y el alcance e impacto dentro del área y de la organización en general. Al iniciar esta actividad es pertinente considerar las cargas de trabajo, ya que ellas tienen relación directa con el puesto y representan horas hombre y claro esta las funciones en donde está involucrado desde lo rutinario hasta lo ocasional y específico.

2.19 Beneficios del análisis y descripción de puestos

Izcue & Asociados Consultores (2004), mencionan algunos de los beneficios más importantes que nos aporta son:

- Permitir acotar y definir claramente para cada puesto de trabajo las funciones y responsabilidades propias de su posición;
- Eliminar repeticiones funcionales entre diferentes personas;
- Determinar claramente las responsabilidades y asegurarse de que todas las tareas y funciones de la organización tienen un responsable.

Así mismo, nos permite cumplir con creces las exigencias que las diferentes normativas de calidad exigen en la descripción de las funciones y responsabilidades del personal de la organización.

Varela (2013) detalla los beneficios de la descripción de puestos

Beneficios para la empresa

- Ayuda a establecer y repartir mejor las cargas de trabajo.
- Sirve para fijar responsabilidades en la ejecución de los trabajos.
- En general, mejora la coordinación y organización de las actividades de la empresa.
- Permite identificar los factores críticos de éxito en cada puesto.
- Ayuda a establecer el sistema de escalafón.
- Es una herramienta indispensable para la valuación de puestos.

Para los supervisores

- Da un conocimiento preciso y completo de las operaciones encomendadas a su vigilancia, permitiéndoles planear y distribuir mejor el trabajo.
- Ayuda a explicar al trabajador la labor que debe desarrollar.
- Puede exigir mejor a cada trabajador lo que debe hacer y la forma como tiene que hacerlo.
- Permite buscar al trabajador más apto para alguna labor que se necesite de manera ocasional, así como opinar sobre ascensos, cambios de métodos, etcétera.
- Evita interferencias en el mando y en la realización de los trabajos.
- Impide que, al cambiar el supervisor, el sustituto encuentre dificultades para exigir o dirigir el trabajo.
- Permite identificar los conocimientos en que se debe capacitar al empleado.

Para el trabajador

- Permite conocer con precisión lo que debe hacer.
- Señala con claridad sus responsabilidades.
- Ayuda a conocer si está laborando bien.
- Impide que sus funciones invadan el campo de otros.

- Señala sus fallas y aciertos, a la vez que hace que resalte su desempeño y colaboración.
- Ayuda a identificar sus necesidades de capacitación y entrenamiento.

Para el departamento de recursos humanos

- Proporciona los requisitos que deben investigarse al seleccionar el personal.
- Permite colocar al trabajador en el puesto más acorde con sus aptitudes.
- Ayuda a determinar con precisión las necesidades de capacitación y entrenamiento, así como a cubrirlas.
- Permite calificar adecuadamente el desempeño de los trabajadores.
- Sirve de fundamento a cualquier sistema de salarios e incentivos.
- Facilita la conducción de entrevistas.
- Es requisito indispensable para establecer un sistema de valuación de puestos.

2.20 Cómo obtener la información de los puestos

Varela (2013), indica que en la práctica, los datos del análisis y la descripción de puestos generalmente se obtienen a partir de personal experto (en su mayoría quienes tienen que ver con el puesto) mediante cuestionarios y entrevistas.

Para elaborar el análisis y la descripción de puestos, hay cinco métodos básicos de obtención de la información:

- a. Observación
- b. Entrevistas
- c. Cuestionarios
- d. Comités
- e. Métodos mixtos

a. Observación

Este método consiste en que un analista debe observar y anotar las actividades de un trabajador durante el desempeño de su puesto. Se toman notas de lo observado y posteriormente se redacta un informe que servirá para dar cuerpo a la descripción. La observación directa es especialmente útil cuando los puestos consisten en actividades físicas visibles como, por ejemplo, aquellos que se encuentran en las líneas de ensamble y producción. Por otro lado, la observación no es muy adecuada para puestos que se basan en una actividad intelectual ni en aquellas actividades que se presentan de una forma ocasional, como las realizadas por una enfermera en el área de urgencias de un hospital.

b. Entrevistas

Las entrevistas son usuales para obtener datos en el análisis de puestos. Pueden ser entrevistas individuales con cada trabajador; entrevistas grupales con varios empleados que ocupan el mismo puesto, o entrevistas con la supervisión, con uno o más de los supervisores, cuyo conocimiento acerca del puesto que se analiza es amplio.

Continuando con los aspectos enumerados por Varela (2013):

c. Cuestionarios

Los cuestionarios se aplican a los empleados para que ellos describan las actividades y responsabilidades relacionadas con sus puestos de trabajo. Es importante decidir cómo debe estructurarse el cuestionario y qué preguntas deben incluirse. Algunos cuestionarios son listas de verificación muy estructuradas. A cada empleado se le presenta un inventario que contiene cientos de actividades o responsabilidades específicas; se le solicita que indique si ejecuta una determinada tarea y, si lo hace, cuánto tiempo dedica normalmente a ello.

d. Comités

Este método se utiliza principalmente cuando aún no se tienen empleados que realicen el trabajo, pues la empresa apenas está en la fase de diseño. En tal caso,

se reúnen expertos en el centro laboral; quienes, con base en sus conocimientos, describen y redactan el deber ser del puesto

e. Métodos mixtos

Es común utilizar cualquiera de los métodos descritos y combinarlos con fines de verificación; por ejemplo, se aplican cuestionarios y, posteriormente, se entrevista a los trabajadores para aclarar dudas o profundizar en algún punto importante.

2.21 Tipos de descripciones

Según Varela (2013), se debe distinguir dos tipos de descripciones:

- Genérica o global.
- Específica.

Las descripciones son genéricas o globales cuando definen el contenido de un puesto a grandes rasgos, sin identificar detalladamente las tareas y competencias comprendidas. Proporcionan una visión global de una categoría de puestos mediante denominadores comunes que comprenden todos estos dentro de aquella.

Las descripciones específicas señalan los deberes y las tareas precisas de un puesto. Indican claramente los aspectos en que este se relaciona con otros puestos y los métodos de trabajo utilizados, los deberes y los límites de esa responsabilidad.

2.22 Especificaciones del puesto

Varela (2013), indica que en la especificación o el perfil del puesto se consignan los requisitos mínimos para desempeñar con eficiencia el puesto. Se trata de requisitos que, si bien se refieren a un trabajador, no están vinculados a un individuo determinado, sino que deben exigirse a cualquiera que ocupe el puesto.

Dentro de los modelos de valuación de puestos, sobre todo en el de puntos, tales requisitos se conocen con el nombre de “factores”. Los requisitos más comunes

caben dentro de las categorías de habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo.

En el grupo del factor habilidad suelen identificarse factores tales como: conocimientos; experiencia; conocimiento de equipo, de operaciones, de herramientas y de métodos; destreza manual; exactitud de cálculo, en mediciones, en selección, en lecturas y en registro, etcétera.

En el factor esfuerzo se incluyen, entre otros, atención continua; esfuerzos físico, mental, auditivo y visual, y tensión nerviosa.

En lo que se refiere al factor de responsabilidad se refiere a calidad y cantidad de trabajo; manejo de datos confidenciales, dinero, costos, equipo, informes y procesos; supervisión del trabajo de subalternos y de la seguridad de otros.

El factor de las condiciones de trabajo comprende factores como medio ambiente (temperatura, humedad, iluminación, exposición a polvos, ruido, y demás), deterioro de ropas, peligro de accidentes de trabajo, riesgo de enfermedades profesionales y postura incómoda.

2.23 Lineamientos generales para redactar una descripción de puestos

Requisitos de estilo

Varela (2013), indica que algunos autores opinan que la descripción de puestos debe redactarse iniciando cada oración con un verbo en infinitivo que indique acción; después, se anota el sujeto y luego el complemento.

Sin embargo, esta estructura difiere de la que se acostumbra en español. Las costumbres suelen ser más poderosas que las reglas. Lo importante es que las palabras transmitan con claridad el mensaje que se desea enviar.

En general, los requisitos de estilo para redactar una descripción de puesto son los siguientes:

- **Claridad:** el uso de términos ambiguos, esto es, que pueden entenderse en dos o más sentidos, da lugar a confusiones. Por ello, deben excluirse términos tales como “asistir”, “verificar”, etcétera.
- **Sencillez:** también debe emplearse un lenguaje accesible, lo cual no excluye el empleo de tecnicismos necesarios que sean de uso común en la empresa.
- **Concisión:** debe emplearse el menor número posible de palabras, pues así se favorece también la claridad, pero hay que cuidarse de no caer en el extremo y utilizar mensajes tipo telegrama, que no son adecuados para describir un puesto de trabajo.
- **Precisión:** es quizá la cualidad principal. Deben excluirse en lo posible los términos vagos que puedan ser entendidos con diversa amplitud por quienes usen las descripciones tales como “poco”, “mucho”, “frecuente”, “largo”, “de gran responsabilidad”, entre otras.
- **Viveza:** tiene que procurarse, en lo posible, hacer una descripción viva, no una lista de tonos grises. Por ello, la observación es muy conveniente. El empleo de verbos funcionales tales como “corta”, “taladra”, “perfora”, etc., ayuda a obtener esta cualidad. Conviene iniciar con ellos cada párrafo y usarlos en presente de indicativo.

3. METODOLOGÍA

El presente capítulo contiene la explicación de los aspectos de la investigación de acuerdo con el trabajo de campo realizado para la recopilación de información de los puestos en la empresa objeto de estudio.

Se especifica el procedimiento para llegar a obtener los resultados y determinar los aspectos importantes para dar respuesta al problema de la investigación relacionado, con la falta de una descripción de los puestos del área administrativa de la empresa de seguridad privada.

La metodología de la investigación comprende: definición del problema, objetivo general, objetivos específicos, instrumento de investigación de campo utilizada. La metodología muestra en resumen el procedimiento usado durante el desarrollo de la investigación.

Derivado a la situación que se vive a nivel mundial por la pandemia del Covid-19, el cuestionario se realizó por medio electrónico con la aplicación Google Forms, se contó con la colaboración de los trabajadores del área administrativa de la empresa objeto de estudio, quienes respondieron e indicaron el nombre del puesto, quien es su jefe inmediato, jornada laboral, sus tareas diarias, mensuales y anuales y otros aspectos que se consideran importantes incluir en el descriptor.

En esta investigación el análisis de la información recolectada fue con un enfoque descriptivo.

Se programó una entrevista con el Jefe de Recursos Humanos para conocer aspectos generales y específicos de los puestos de la empresa y de los departamentos que la conforman.

3.1 Definición del problema

Pérez (2015), indica que la descripción de puestos es una herramienta de gestión de personas utilizada en el área de capital humano que consiste en definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos.

La empresa no cuenta con descriptores de puestos en el cual especifique a cada uno de sus colaboradores las tareas correspondientes a realizar en cada puesto de trabajo, y es por esto, que se hace necesario elaborar una propuesta de descriptores de puestos.

Es necesario que los colaboradores cuenten con un descriptor de puestos que les permita conocer con precisión las funciones, tareas o actividades y responsabilidades que conlleva desempeñarlo.

Con la descripción de los puestos se pretende fortalecer otros procesos del área de recursos humanos como reclutamiento, selección de personal e inducción, entre otros, porque las funciones o tareas estarán definidas.

3.2 Planteamiento del problema

¿Por qué es importante contar con una descripción de los puestos de trabajo en el área administrativa de la empresa objeto de estudio?

Tema

Análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en el municipio de Guatemala.

3.3 Punto de vista

Administración de Recursos Humanos.

3.3.1 Período a investigar

Primer semestre del año 2020.

3.3.2 Ámbito geográfico

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.4 Objetivos

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos, que se buscan alcanzar con la investigación del análisis y descripción de puestos de la empresa objeto de estudio.

3.4.1 Objetivo general

Elaborar el análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en la ciudad de Guatemala, durante el primer trimestre del año 2020.

3.4.2 Objetivos específicos

- 3.4.2.1 Recopilar información organizacional necesaria para el desarrollo de la investigación.
- 3.4.2.2 Definir la metodología a utilizar para el análisis y descripción de puestos del área administrativa de la empresa objeto de estudio.
- 3.4.2.3 Analizar la información y elaborar los descriptores de puestos de la empresa objeto de estudio.
- 3.4.2.4 Validar los descriptores de puestos del área administrativa elaborados.

3.5 Diseño utilizado

Para realizar el presente trabajo se utilizó la metodología de investigación tipo descriptiva, lo que permitió obtener información acerca de los puestos que conforman cada departamento en la empresa objeto de estudio.

3.6 Delimitación del problema

3.6.1 Unidad de Análisis

El presente estudio tuvo como unidad de análisis los puestos de trabajo que conforman el área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en el Municipio de Guatemala.

Se logró confirmar que los puestos que conforman el área administrativa de la empresa objeto de estudio no cuentan con descriptores de puestos, algunos colaboradores manifestaron que al momento de ingresar a la empresa les hicieron saber cuáles eran sus tareas verbalmente, pero que no se les entregó un descriptor de puestos que detalle esas tareas, por lo que con base a la investigación realizada se propone un formato de descriptor de puesto para los puestos del área administrativa.

3.7 Población

La población de la empresa objeto de estudio está conformada por 80 puestos de trabajo de los cuales 45 corresponden al área administrativa y 35 al área operativa.

Para este estudio se tomaron los puestos del área administrativa.

3.8 Instrumentos aplicados

El instrumento utilizado para recolectar información de campo; de los aspectos del puesto de trabajo, consistió en un cuestionario, el cual fue adaptado para esta investigación. El cuestionario fue respondido por 56 de los colaboradores del área administrativa de la empresa objeto de estudio, obteniendo la información de los puestos de trabajo.

López (2013), Adaptación del cuestionario para especificación y descripción de puestos de la Universidad Rafael Landívar.

3.9 Resumen del procedimiento utilizado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación

El proceso de la investigación a la unidad objeto de estudio se realizó de la siguiente manera:

- Se estableció la empresa objeto de estudio
- Acercamiento con el Jefe de Recursos Humanos para solicitar autorización para realizar el estudio.
- Elaboración del plan de trabajo para la realización del Trabajo Profesional de Graduación en la empresa objeto de estudio.
- Adaptación del instrumento para la recolección de datos
- Recolección de datos
- Análisis de los datos obtenidos
- Elaboración de descriptores de puestos

Por la situación que afecta al país por la pandemia del Covid-19 el cuestionario fue trasladado de forma digital por Google Forms y enviado a los colaboradores del área administrativa por medio del correo electrónico, en algunos casos fue necesario realizar llamadas telefónicas para completar información.

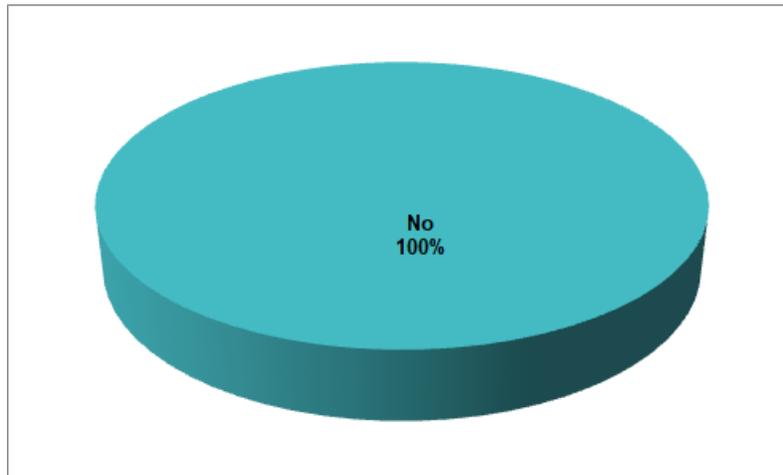
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada en la empresa objeto de estudio referente al análisis y descripción de puestos del área administrativa.

A continuación, se presentan los datos obtenidos por medio del cuestionario acerca del Análisis y descripción de puestos del área administrativa de una empresa de seguridad privada, ubicada en el Municipio de Guatemala.

Gráfica 1

¿En su puesto de trabajo existe un descriptor de puesto?



Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020

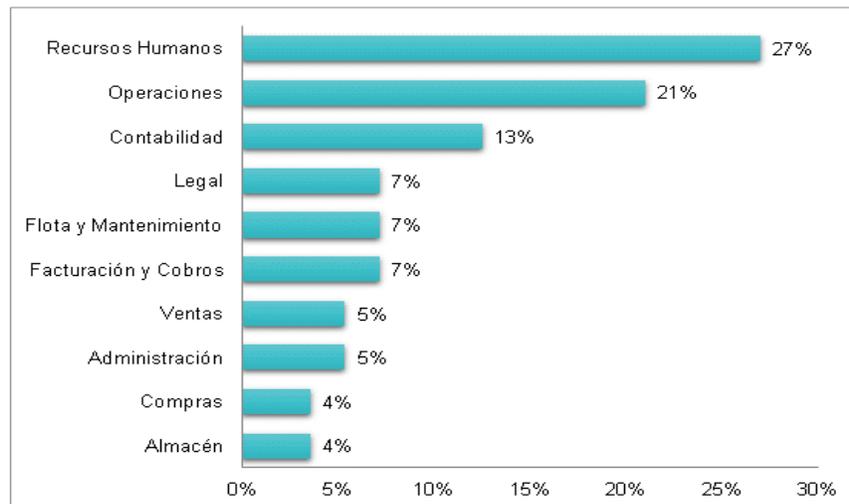
La gráfica anterior nos indica que, de acuerdo con la información recopilada, el 100% de los colaboradores encuestados manifestaron que no cuentan con un descriptor del puesto de trabajo.

Según Chiavenato (2009), indica que la descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa.

Por lo anterior, es importante mencionar que las empresas deben contar con descriptores de puestos y darlos a conocer a los colaboradores.

Gráfica 2

Indique el departamento al que pertenece su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020

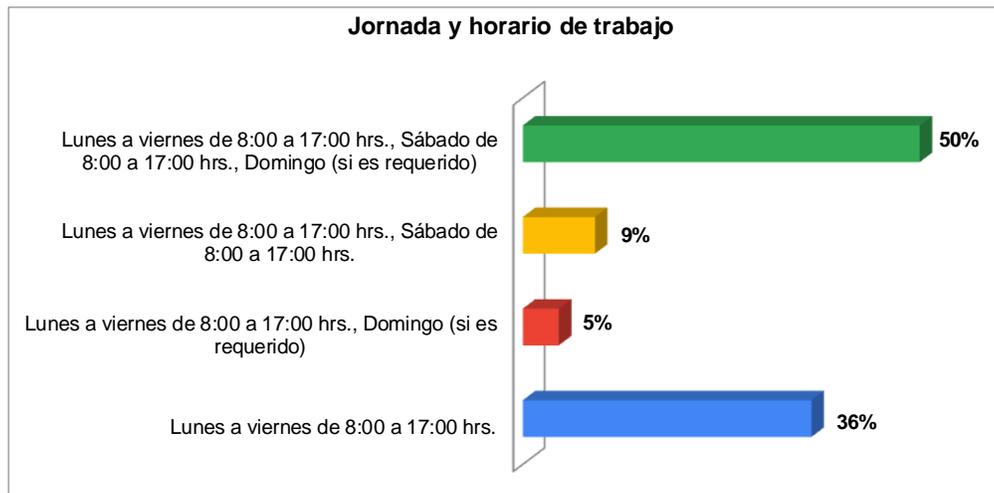
La gráfica 2 nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que el 27% de los colaboradores que respondieron el cuestionario pertenecen al departamento de Recursos Humanos, el 21% al departamento de Operaciones, el 13% al departamento de Contabilidad, el 7% a los departamentos Legal, Flota y Mantenimiento y Facturación y Cobros, el 5% a los departamentos de Administración y Ventas y el 4% a los departamentos de Almacén y Compras.

Según Koontz Y Weihrich (1999) la integración del personal consiste en ocupar y mantener así los puestos dentro de la estructura organizacional. Esto se logra mediante la identificación de los requerimientos de las fuerzas de trabajo.

Es importante que los colaboradores tengan conocimiento al departamento que pertenece y el puesto que ocupan dentro de la empresa.

Gráfica 3

¿Cuál es su jornada y horario de trabajo?



Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

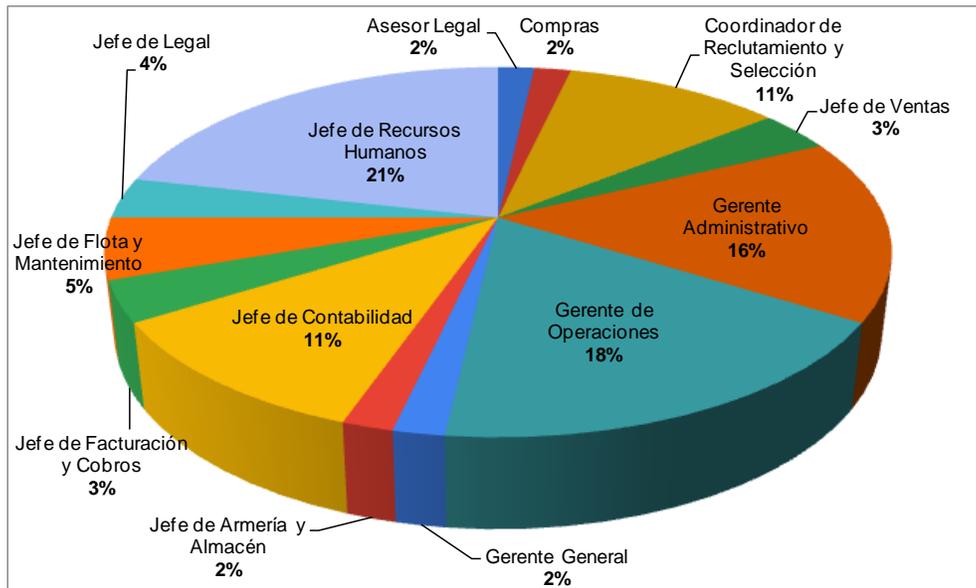
La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que el 50% de los colaboradores encuestados del área administrativa tienen una jornada y horario laboral de lunes a sábado de 8 a 17 horas y domingos cuando les es requerido, el 36% solo labora de lunes a viernes de 8 a 17 horas, el 9% labora de lunes a sábado de 8 a 17 horas y el 5% de lunes a viernes de 8 a 17 horas y domingo cuando es requerido.

Enciclopedia Jurídica (2020) define la jornada laboral como el tiempo durante el cual el trabajador realiza su prestación de servicios, esto es, el tiempo en que cada día, semana o año el asalariado desarrolla su trabajo

Por el giro del negocio de la empresa, los colaboradores tienen una jornada laboral amplia, por lo que desarrollan sus actividades en diferentes horarios, dependiendo el puesto y responsabilidades que tienen dentro de la empresa.

Gráfica 4

Indique el nombre del puesto que su jefe inmediato desempeña



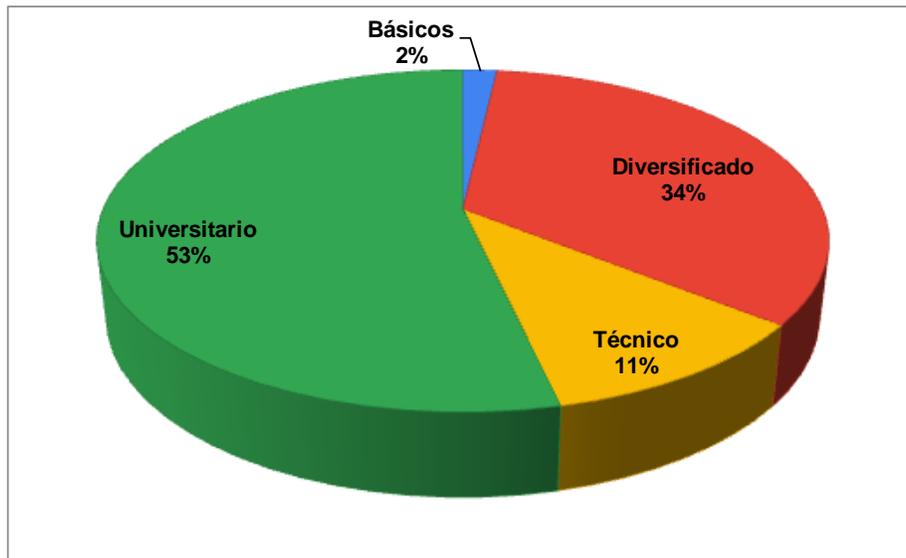
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, los puestos que tienen más personal a su cargo: Jefe de Recursos Humanos 21%, Gerente de Operaciones 18%, Gerente administrativo 16% y Contabilidad y Coordinador de Reclutamiento y Selección un 11%, los demás puestos tienen personal a su cargo, pero el dato es mínimo.

Según Pérez (2009) el jefe es la cabeza de una organización. Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados. Todas las organizaciones jerárquicas, como las empresas, los partidos políticos o los gobiernos, cuentan con jefes en distintos niveles.

Gráfica 5

¿Qué nivel de estudios posee para desempeñar su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

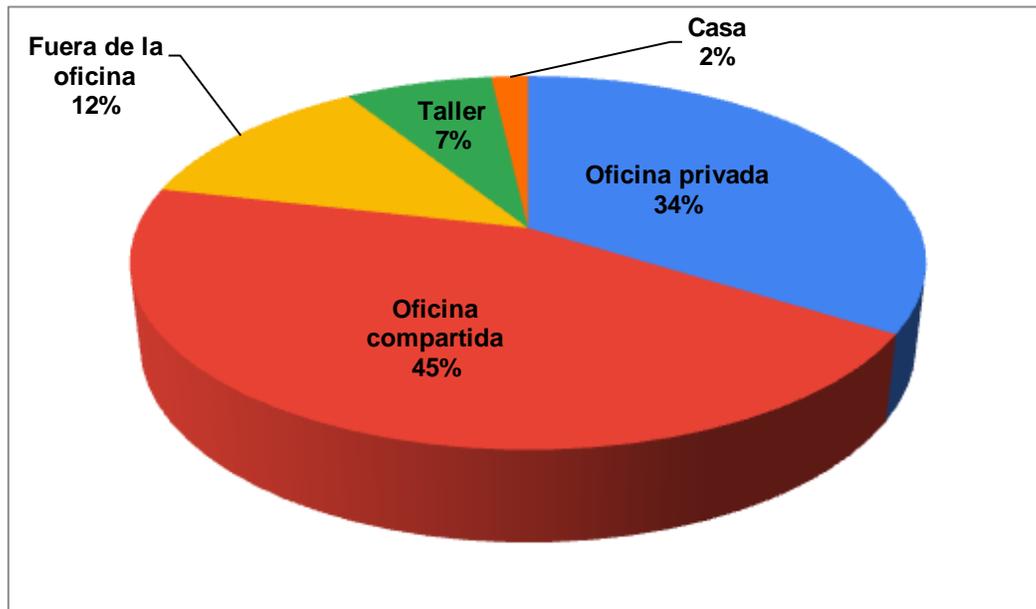
La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que el 53% de los colaboradores que ocupan los puestos del área administrativa poseen un nivel de estudios universitario, el 34% un nivel medio, el 10% poseen estudios técnicos y un 2% estudios básicos.

Rufino (2020) indica: en la educación, la formación es lo que una persona va obteniendo a lo largo de sus estudios y su vida, es decir, una persona llega a ser un excelente profesional en consecuencia de la buena formación que obtuvo.

Podemos observar que la empresa objeto de estudio cuenta con un número significativo de trabajadores que son profesionales o estudiantes universitarios.

Gráfica 6

Indique el lugar donde realiza su trabajo



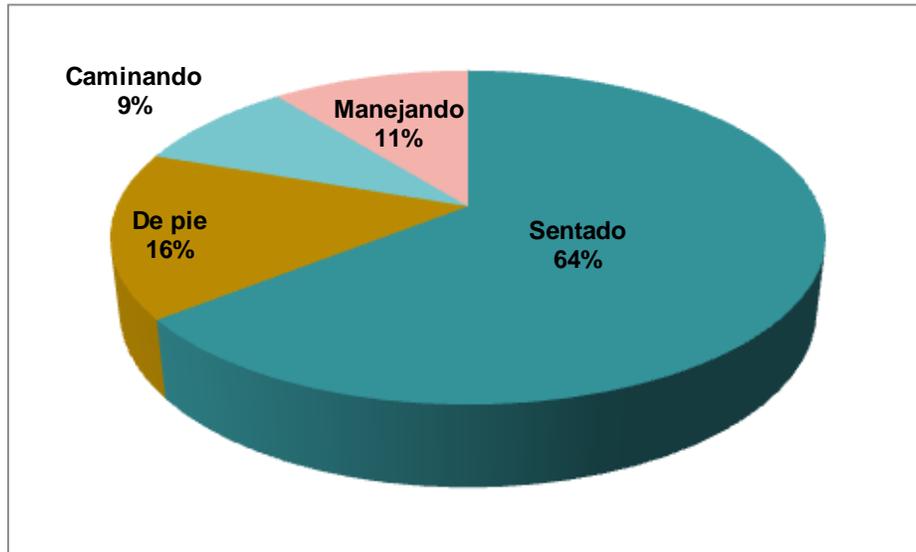
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa de la empresa objeto de estudio el 45% realizan sus actividades en oficina compartida, el 34% realizan sus actividades en oficina privada, el 12% realizan sus actividades fuera de la oficina y el 2% realiza sus actividades desde casa.

Se debe tomar en consideración la importancia de los espacios en donde los colaboradores desempeñan sus funciones, una mala ubicación puede afectar el desempeño de las actividades o el rendimiento.

Gráfica 7

Indique la posición en que realiza su trabajo



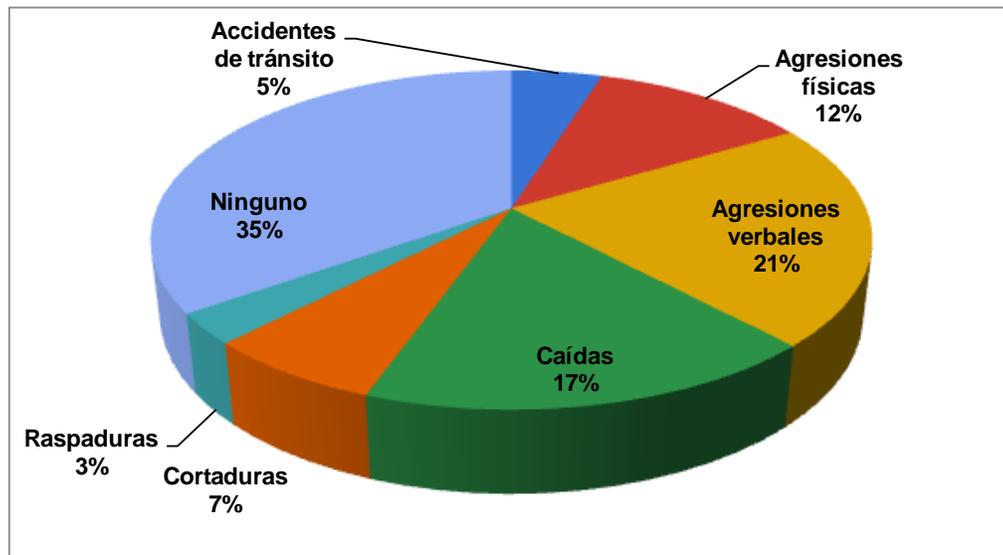
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa de la empresa objeto de estudio, el 64% de realizan su trabajo de forma sentada, el 16% realizan su trabajo de pie, el 11% realizan su trabajo manejando y el 9% caminando.

Varela (2013) indica que el factor de las condiciones de trabajo comprende factores como medio ambiente (temperatura, humedad, iluminación, exposición a polvos, ruido, y demás), deterioro de ropas, peligro de accidentes de trabajo, riesgo de enfermedades profesionales y postura incómoda.

Gráfica 8

Indique los riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas



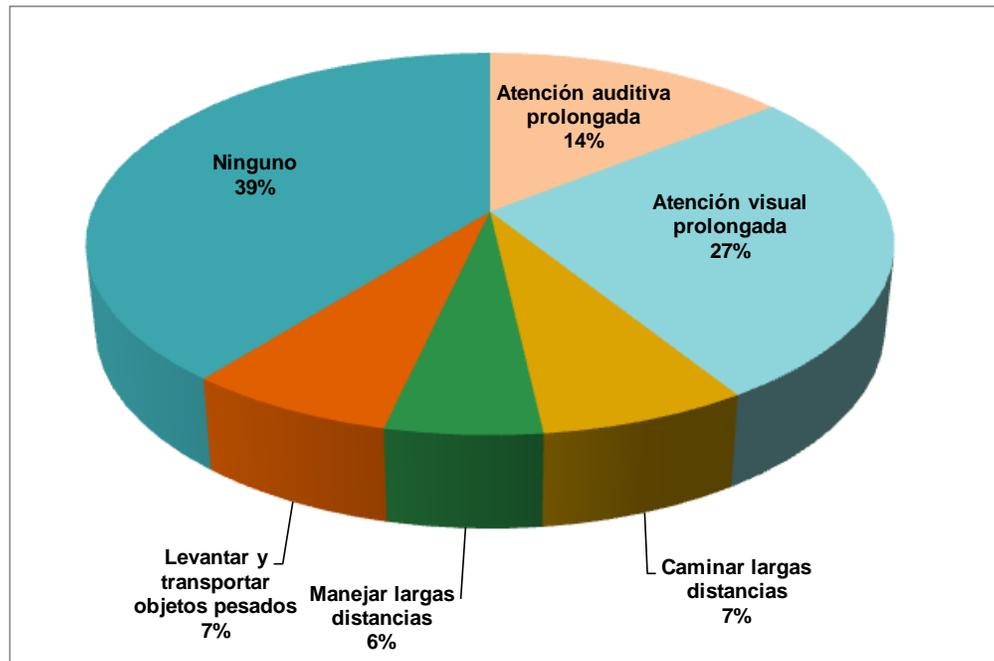
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores que ocupan los puestos del área administrativa de la empresa objeto de estudio, al momento de realizar sus tareas laborales, el 35% no sufre ningún riesgo, el 7% indicó que sufren del riesgo de accidentes de tránsito y agresiones físicas y verbales.

Varela (2013), indica que el factor de las condiciones de trabajo comprende factores como medio ambiente (temperatura, humedad, iluminación, exposición a polvos, ruido, y demás), deterioro de ropas, peligro de accidentes de trabajo, riesgo de enfermedades profesionales y postura incómoda.

Gráfica 9

Indique los tipos de esfuerzos físicos que realiza en el desarrollo de sus tareas



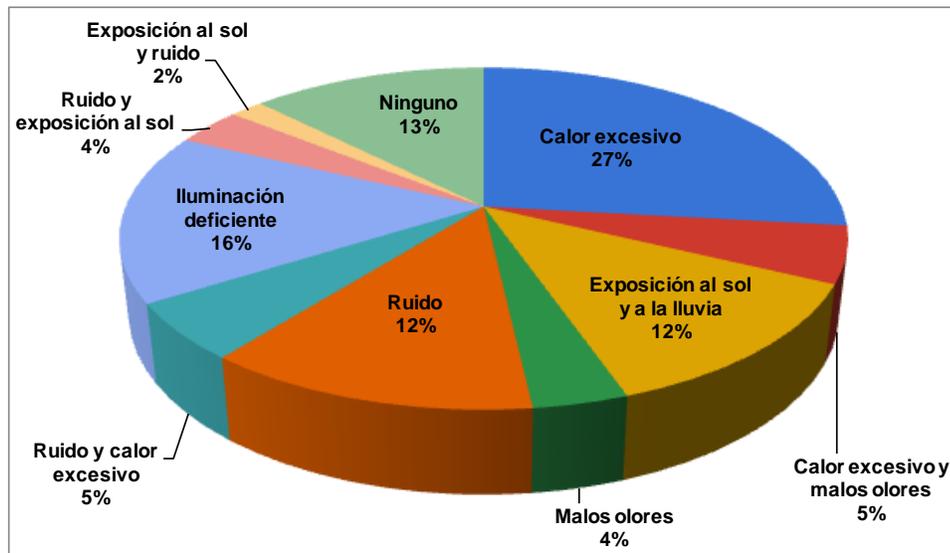
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que de los colaboradores del área administrativa el esfuerzo físico que realizan es el 27% atención visual prolongada, el 14% atención auditiva prolongada, el 7% levantar y transportar objetos pesados y caminar largas distancias, el 6% manejar largas distancias y el 39% indicó que no realiza ningún esfuerzo físico.

Varela (2013), indica que el factor esfuerzo se incluyen, entre otros, atención continua; esfuerzos físico, mental, auditivo y visual, y tensión nerviosa.

Gráfica 10

Indique si en su ambiente de trabajo se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)



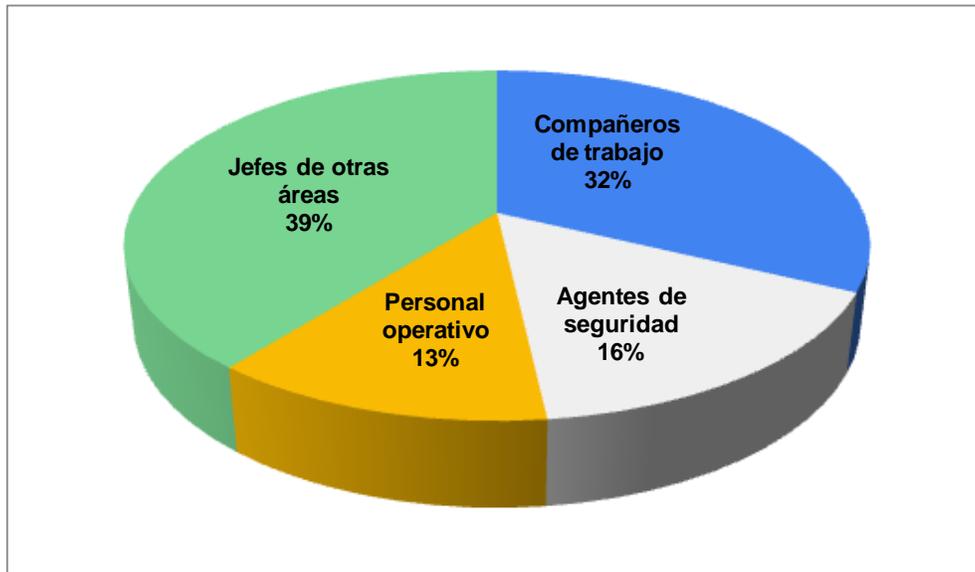
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos muestra de acuerdo con la información recopilada, que de los colaboradores del área administrativa en su ambiente de trabajo se dan las siguientes condiciones de forma constante, el 27% calor excesivo, el 16% Iluminación deficiente, el 12% ruido y exposición al sol y lluvia y el 13% indicó que no se da ninguna de las condiciones en su área de trabajo.

Varela (2013), indica que el factor de las condiciones de trabajo comprende factores como medio ambiente (temperatura, humedad, iluminación, exposición a polvos, ruido, y demás), deterioro de ropas, peligro de accidentes de trabajo, riesgo de enfermedades profesionales y postura incómoda.

Gráfica 11

Indique con quién se relaciona en el desarrollo de sus tareas dentro de la empresa



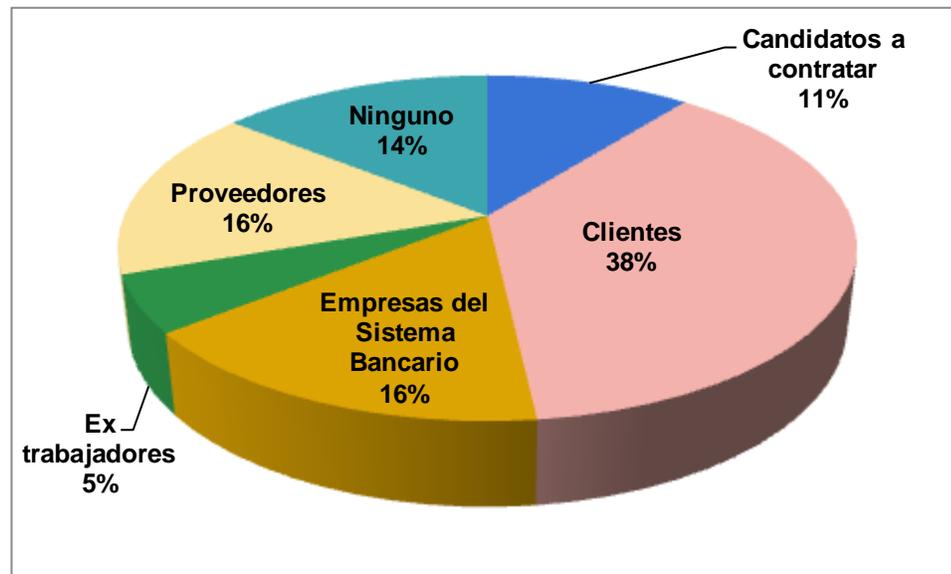
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos indica de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa se relacionan internamente en un 39% con jefes de otras áreas, un 23% con compañeros de trabajo, un 16% con agentes de seguridad y un 13% con personal operativo.

Galvis (2012), indica que el término relaciones laborales, hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

Gráfica 12

Indique con quién se relaciona en el desempeño de sus tareas fuera de la empresa



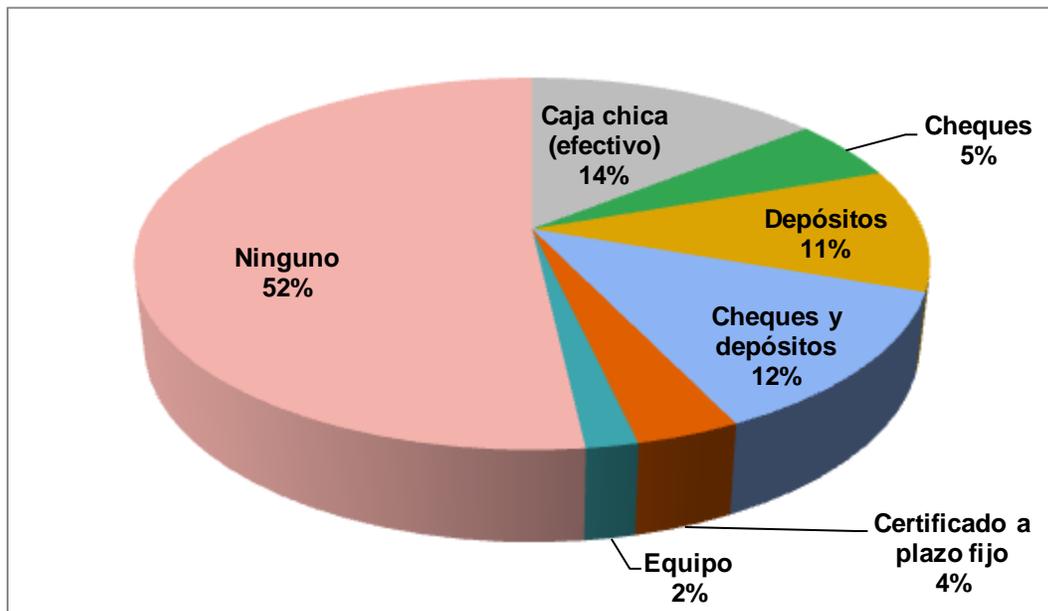
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos indica de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa se relacionan externamente en un 38% con clientes, un 16% con proveedores y empresas del sistema bancario, en un 11% con candidatos a contratar, en un 5% con ex trabajadores y el 11% indicó que no tiene relaciones laborales externamente.

Galvis (2012), indica que el término relaciones laborales, hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

Gráfica 13

Indique si en el desarrollo del trabajo el puesto tiene bajo su responsabilidad valores y efectivo



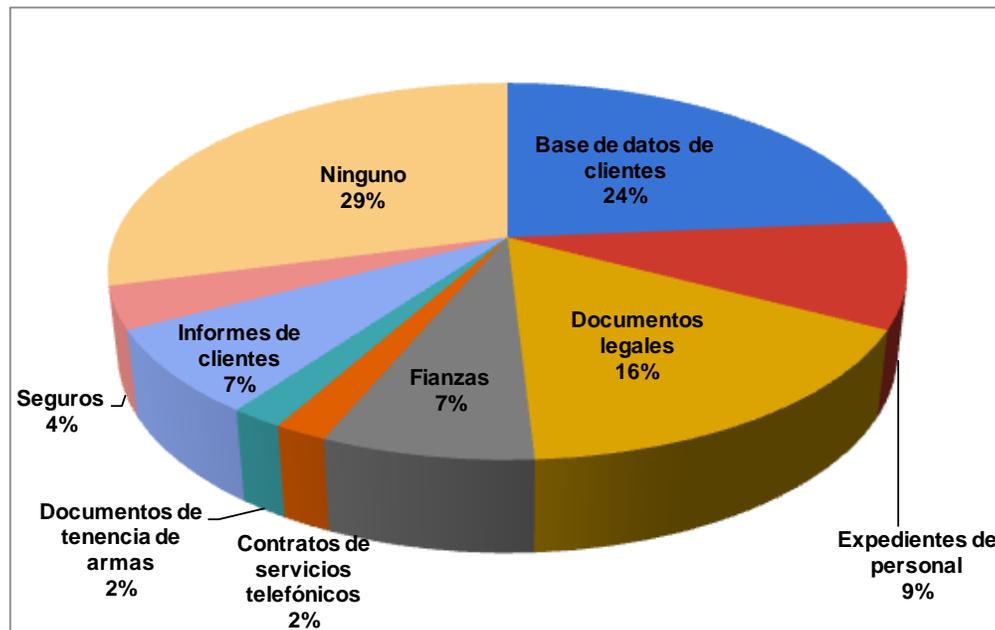
Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos indica de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa tienen bajo su responsabilidad valores y efectivo de la empresa, el 14% tiene bajo su cargo caja chica (efectivo), el 12% cheques y depósitos, el 11% depósitos, el 5% cheques, el 4% certificados a plazo fijo y el 2% equipo y el 52% indicó que no tiene valores y efectivo bajo su responsabilidad.

Varela (2013), indica que el factor responsabilidad se refiere a calidad y cantidad de trabajo; manejo de datos confidenciales, dinero, costos, equipo, informes y procesos; supervisión del trabajo de subalternos y de la seguridad de otros.

Gráfica 14

Indique si en el desarrollo del trabajo el puesto tiene bajo su responsabilidad documentos



Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

La gráfica anterior nos indica de acuerdo con la información recopilada, que los colaboradores del área administrativa tienen bajo su responsabilidad documentos de la empresa, el 24% tiene bajo su cargo la base de datos de clientes, el 16% documentos legales, el 7% fianzas e informes de clientes, el 4% seguros, el 2% documentos de tenencia de armas, contratos de servicios telefónicos y el 29% indicó que no tiene bajo su responsabilidad documentos.

Varela (2013), indica que el factor responsabilidad se refiere a calidad y cantidad de trabajo; manejo de datos confidenciales, dinero, costos, equipo, informes y procesos; supervisión del trabajo de subalternos y de la seguridad de otros.

CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos se concluye:

1. Es importante que el área administrativa de la empresa objeto de estudio cuente con una descripción de puestos, que contenga la información necesaria de cada puesto de trabajo, el cual facilite el desarrollo de las tareas del colaborador actual o la adaptación de un nuevo colaborador.
2. Después de realizado el análisis se obtuvo la información necesaria para elaborar un descriptor de puestos, y el mismo adecuarlo a las necesidades de la empresa, detallando las tareas y responsabilidades, de cada puesto de trabajo. Así mismo, las habilidades y requisitos mínimos que debe poseer una persona para ocupar un puesto dentro de la empresa.
3. Los descriptores de puestos del área administrativa deben ser analizados y adecuados según los requerimientos de la empresa, los jefes de departamento y Recursos Humanos deberán darle seguimiento para mantenerlos actualizados.

RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones que se derivan de la investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Implementar el descriptor de puestos propuesto en esta investigación, el cual brinda la información detallada de las funciones y responsabilidades, habilidades y requisitos mínimos que debe poseer una persona, para ocupar un puesto dentro de la empresa.
2. Dar a conocer el descriptor del puesto de trabajo a los colaboradores del área administrativa de empresa objeto de estudio, para que conozcan las tareas y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo y así evitar errores en el área laboral.
3. Que la empresa utilice los descriptores de puestos propuestos para apoyar los procesos del área de recursos humanos como: reclutamiento y selección de personal, capacitación, desarrollo de personal y evaluación de desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

1. Blas, M. (2015) Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Salud V de Lima Metropolitana. Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión Pública. Perú.
2. Briceño, N. (2015) Modelo de perfiles y descriptores de puestos por competencias laborales para una unidad de negocios ubicada en el departamento de Chiquimula de una empresa dedicada a la valuación de bienes inmuebles. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Licenciatura en Administración en Empresas. Guatemala.
3. Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. 3ª Ed. En español. Distrito Federal, México. McGraw Hill Interamericana. 586 p.
4. Congreso de la República de Guatemala (2011). Decreto 52-2010. Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Guatemala.
5. Corado, E. (2007). Descripción y Análisis de Puestos de Trabajo en la Municipalidad de Jalpatagua, departamento de Jutiapa. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ingeniería. Ingeniero Industrial. Guatemala
6. Delgado, S. y Ventura, B. (2008). Recursos Humanos. (4ª Ed.). España: Ediciones Paraninfo, S.A.
7. Dirección General de Servicios de Seguridad Privada DIGESSP. (2016). Programa de capacitación de agentes de seguridad privada de la Dirección de Servicios de Seguridad Privada. Ministerio de Gobernación. Guatemala.

8. Fincowsky, F. y Benjamín, E. (2009). Organización de Empresas. 3ª Ed. Distrito Federal, México. McGraw-Hill/Interamericana. 501 p.
9. Galvis, L. (2012). Relaciones laborales. Un espacio para el aprendizaje. Centro de Desarrollo Gerencial. Venezuela
10. García, M. (2017). Análisis de puestos de trabajo y selección del personal. Universidad Miguel Hernández de Elche, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Licenciatura Relaciones Laborales y Recursos Humanos. España.
11. Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. (2011). Estudio de Oferta de Servicios de Seguridad Privada en la Región Metropolitana de Santiago. Santiago, Chile.
12. González, M. (2018). Propuesta de un manual de perfiles y descriptores de puestos para el departamento de Toxicología de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con enfoque hacia el riesgo ocupacional. Maestría en Administración Industrial y de Empresas de Servicios. Guatemala.
13. González, M. y García, O. (2014). Planeación e Integración de los Recursos Humanos. Capital Humano. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. México.
14. Grados, J. (2001). Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (2ª ed.). México, Edit. El Manual Moderno.
15. Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración Una Perspectiva Global. 12ª Ed. Distrito Federal, México. McGraw-Hill Interamericana. 804 p.
16. López, J. (2013). Cuestionario para especificación y descripción de puestos. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

17. Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. 10ª. Decimoprimera Edición. Pearson Educación, México.
18. Padilla L. (2013). Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro metal- mecánica. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología con orientación en Psicología Laboral y Organizacional. México.
19. Paz, F. (2014). Manual de descriptores de puestos del área administrativa de la Fundación Esperanza de Vida, ubicada en Aldea Llano Verde, Río Hondo, Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional. Guatemala .
20. Paz, R. (2009). Diseño y medición de puestos de trabajo. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional del Mar de Plata.
21. Pérez, O. (2015). ¿Qué es la descripción de puestos y qué beneficios trae a tu empresa? México.
22. Programa de capacitación de agentes de seguridad privada de la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada. (2016). Manual para guardias y guardias para propiedades rústicas. Guatemala.
23. Ramírez, C. (2009). Fundamentos de Administración. 3ª. Ed. En Español. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones. 15 p.
24. Ruiz, M. (2014). Diseño de un manual de descripción y perfiles de puestos para una planta farmacéutica de la ciudad de Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Maestría en Administración de Recursos Humanos. Guatemala

25. Varela, R. (2013). Administración de la Compensación: Sueldos, salarios y prestaciones. (2a ed.). Editorial Pearson Educación. México,
26. Werther, W. & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. (6a ed.). Editorial McGraw-Hill. México

ANEXOS

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

CUESTIONARIO PARA LA ELABORACIÓN DE UN ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

OBJETIVOS

GENERAL: Estudiar la situación actual de los puestos de trabajo del área administrativa.

ESPECÍFICOS:

- Recopilar información para analizar los puestos de trabajo del área administrativa.
- Analizar los rasgos esenciales que en forma de tareas se presentan en los puestos de trabajo.
- Presentar una descripción de cada puesto.

¿Quién lo completa?

El cuestionario debe ser completado por cada colaborador del área administrativa, quien lo llenará en forma clara y concisa.

Después que complete el cuestionario, la información será revisada por su Jefe Inmediato.

La información será utilizada de forma confidencial.

Observaciones: Si considera que hay preguntas que no corresponden a su puesto de trabajo indicar con N/A y continuar.

I. DATOS GENERALES DEL PUESTO:**1. Indique el nombre del puesto**

2. Indique el departamento al que pertenece su puesto:Almacén Legal Compras Flota y Mantenimiento Contabilidad Recursos Humanos Facturación y Cobros Seguridad Operaciones Ventas **3. ¿Cuál es su jornada de trabajo y horario de trabajo? (Si lo requiere puede marcar más de una opción)**Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábado de 8:00 a 13:00 horas Domingo (si es requerido) **4. ¿Cuántas personas ocupan este mismo puesto, incluyéndose usted?**

5. ¿Indique el nombre del puesto que su Jefe Inmediato desempeña?

6. ¿Cuáles son los conocimientos que usted posee para desarrollar apropiadamente sus tareas?

Microsoft Word

Excel

Autocad

SAP

ASPEL

Inglés

Otro

7. ¿Cuáles son las habilidades o competencias que usted posee para desarrollar apropiadamente sus tareas?

Negociación

Atención al cliente

Comunicación

Otro

Flexibilidad

Planificación

Trabajo en equipo

Toma de decisión

8. ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?Primaria Básicos Diversificado Técnico Universitario Otro **II. TAREAS QUE REALIZA EN EL PUESTO QUE OCUPA:**

9. Describa claramente las tareas que realiza diariamente empezando por la más importante y que le absorbe más tiempo. Luego indique aquellas tareas o actividades que realiza frecuentemente (sólo las hace una vez por semana, mensualmente, anualmente).

DIARIAS (Iniciar con la más importante y que le absorbe más tiempo)

SEMANALES (Iniciar con la más importante y que le absorbe más tiempo)

MENSUALES (Iniciar con la más importante y que le absorbe más tiempo)

ANUALES (Iniciar con la más importante y que le absorbe más tiempo)

III. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:

RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

Indique si en el desarrollo del trabajo el puesto tiene bajo su responsabilidad equipo, valores y efectivo, documentos y/o datos personales.

MOBILIARIO Y EQUIPOEscritorio Fotocopiadora Computadora Teléfono Impresora Archivo Escáner Otro **VALORES Y EFECTIVO**Dinero (efectivo) Caja Chica Cheques y depósitos Certificados a plazo Otro **DOCUMENTOS, DATOS GENERALES Y TÉCNICOS CONFIDENCIALES:**Informes clientes Base de datos clientes Expedientes de personal Documentos legales Certificados a plazo Fianzas Seguros Otro

1. RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN Y CONDICIONES DE TRABAJO:

16. Cite los puestos y números de personas que están directamente o indirectamente bajo su supervisión. Quienes no tienen personal bajo su responsabilidad no deben completar esta sección.

DIRECTAMENTE

(Es la persona que reporta directamente al puesto analizado)

Nombre de los Puestos	Número de Personas
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. CONDICIONES DE TRABAJO:

3.1 Indique con una "X" el (los) lugar (es) donde realiza su trabajo.

Oficina Privada Oficina oficina Compartida
 Campo
 Otros: Especifique: _____

3.2 Indique con una "X" si en su ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (EN FORMA CONSTANTE):

Ruido Iluminación deficiente
 Exposición al sol y lluvia Malos olores
 Calor excesivo Frío excesivo
 Otros Especifique: _____

3.3 Indique con una "X" los riesgos (constantemente) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas.

Caídas Accidentes de tránsito
 Agresiones físicas Agresiones verbales
 Otros Especifique:

3. **ESFUERZO:**

4.1 Indique con una "X" la posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:

Sentado De pie Caminando

4.2 Indique con una "X" los tipos de esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:

Levantar y transportar objetos pesados
 Caminar largas distancias
 Atención visual y prolongada
 Atención auditiva prolongada
 Manejar largas distancias

4. **RELACIONES PERSONALES**

Indique los Departamentos, Puestos, Personas o Entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la Empresa:

INTERNAS:

Jefes de otras áreas
 Compañeros de trabajo
 Personal operativo

Agentes de seguridad
Otro

EXTERNAS:

Clientes
Proveedores
Empresas del sistema bancario
Candidatos a contratar
Otro

COMENTARIOS FINALES

Si desea puede agregar algún comentario o sugerencia:

Revisado y autorizado por: _____

Fecha: _____

Adaptación del cuestionario para especificación y descripción de puestos de la Universidad Rafael Landívar, publicado por López J. (2013).

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1.....	31
Gráfica 2.....	32
Gráfica 3.....	33
Gráfica 4.....	34
Gráfica 5.....	35
Gráfica 6.....	36
Gráfica 7.....	37
Gráfica 8.....	38
Gráfica 9.....	39
Gráfica 10.....	40
Gráfica 11.....	41
Gráfica 12.....	42
Gráfica 13.....	43
Gráfica 14.....	44

PROPUESTA DE DESCRIPTORES DE PUESTOS

ÁREA ADMINISTRATIVA

De acuerdo con la información recopilada a continuación se presenta la propuesta de descriptores de puestos del área administrativa de la empresa objeto de estudio.

Objetivo

Describir las funciones o tareas de los puestos de trabajo del área administrativa de la empresa objeto de estudio.

Finalidad

Los descriptores de puestos permitirán que el personal administrativo conozca con claridad las funciones y atribuciones que se les han asignado,

Justificación

En las organizaciones el recurso humano es uno de los principales factores, tener una descripción de puestos definida ayudará al desarrollo de sus tareas y con el cumplimiento de los objetivos establecidos,

Alcance

Organizacional: La descripción de puestos se realizará a los 45 puestos de trabajo existentes en el área administrativa de la empresa objeto de estudio, desempeñados por 75 colaboradores de todos los niveles jerárquicos.

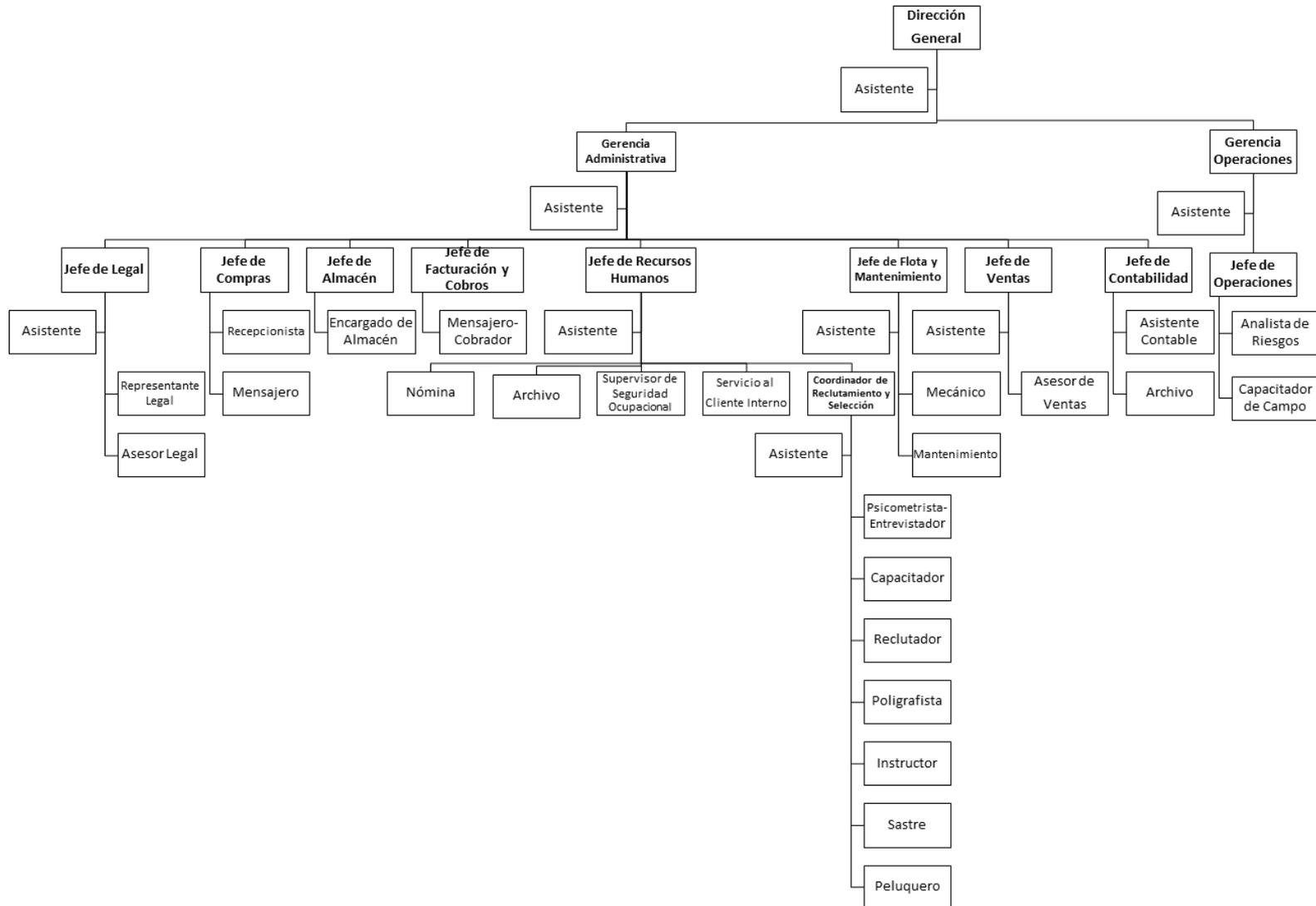
Descriptores de puestos:

1. Dirección General
2. Asistente
3. Gerencia Administrativa
4. Asistente
5. Jefe de Legal

6. Asistente
7. Representante Legal
8. Asesor Legal
9. Jefe de Compras
10. Recepcionista
11. Mensajero
12. Jefe de Almacén
13. Encargado de Almacén
14. Jefe de Facturación y Cobros
15. Asistente
16. Mensajero- Cobrador
17. Jefe de Recursos Humanos
18. Asistente
19. Nómina
20. Archivo
21. Supervisor de Seguridad Ocupacional
22. Servicio al Cliente Interno
23. Coordinador de Reclutamiento y Selección
24. Asistente
25. Psicometrista-Entrevistador
26. Capacitador
27. Reclutador
28. Poligrafista
29. Instructor
30. Sastre
31. Peluquero
32. Jefe de Flota y Mantenimiento
33. Mecánico
34. Mantenimiento
35. Jefe de Ventas
36. Asistente

- 37. Asesor de Ventas
- 38. Jefe de Contabilidad
- 39. Asistente Contable
- 40. Archivo
- 41. Gerencia Operaciones
- 42. Asistente
- 43. Jefe de Operaciones
- 44. Analista de Riesgos
- 45. Capacitador de Campo

Organigrama Área administrativa

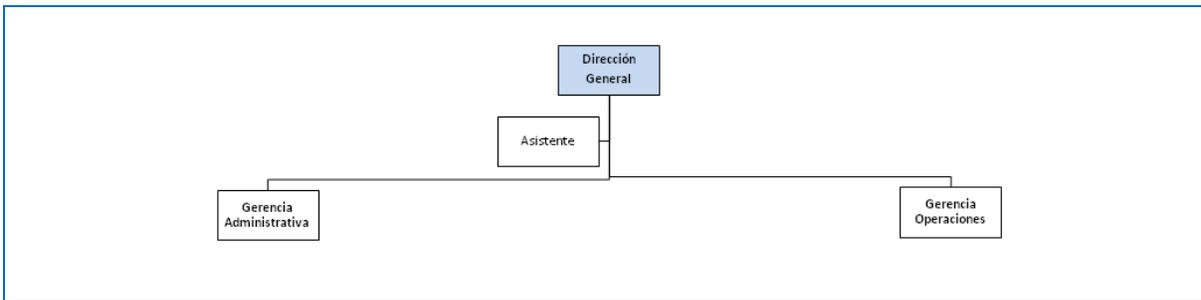


Fuente: Elaboración propia con base a resultados recopilados en la empresa objeto de estudio, julio 2020.

<i>Logo</i>	DIRECTOR GENERAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Director General	Área: Administración
Departamento: Administración	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Gerencia Administrativa, Asistente y Gerencia Operativa	Jefe Inmediato: N/A
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: organizar y planificar el crecimiento de la organización, a través del cierre de proyectos con clientes que gocen de un posicionamiento a gran escala.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la estrategia de nuevos negocios para clientes • Conocer y organizar el capital que la empresa tiene a su disposición • Llevar a cabo la planificación de los objetivos • Ejercer el papel de líder para la toma de decisiones • Desarrollar y ejecutar estrategias para lograr los objetivos empresariales • Asegurar que las políticas y directrices legales se comuniquen en todos los niveles de la empresa • Comunicar y mantener relaciones de confianza con clientes • Supervisar el rendimiento financiero y las inversiones • Delegar responsabilidades y supervisar el trabajo de las gerencias • Analizar los informes presentados por los gerentes • Analizar situaciones problemáticas e incidentes y ofrecer soluciones para asegurar la supervivencia y crecimiento de la empresa

<i>Logo</i>	DIRECTOR GENERAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Gerencias y jefes de departamentos
Externas	Empresas del sistema bancario, clientes

4. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, laptop, tablet, teléfono e internet
Valores y efectivo	Caja fuerte, certificados plazos fijos, cheques y efectivo
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Escrituras, nombramientos y contratos

5. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones	Oficina privada, desarrolla su trabajo la mayor parte sentado
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Ninguno

6. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

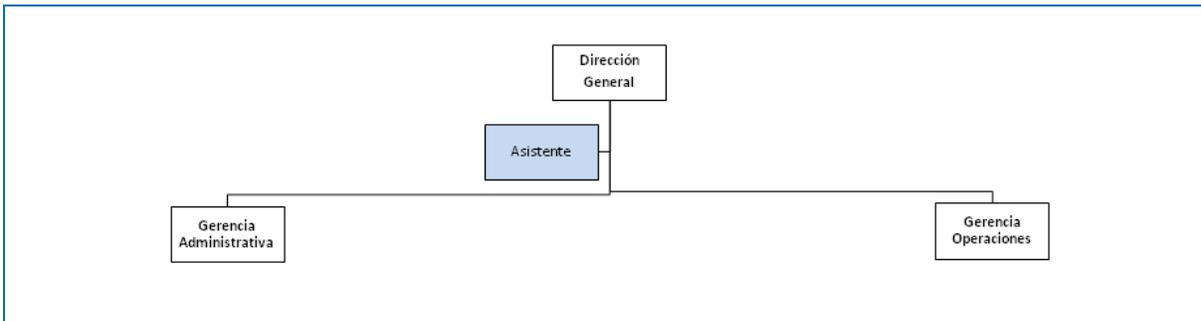
Educación	Maestría en Administración de Negocios o Finanzas.
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, SAP, Finanzas
Habilidades	Liderazgo, toma de decisión, planificación, negociación, comunicación, flexibilidad, y trabajo en equipo

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Dirección General	Área: Administración
Departamento: Administración	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Director General
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: asistir a la gerencia, atendiendo las necesidades diarias que surjan en los diferentes departamentos, contribuyendo con ello al óptimo funcionamiento de los procesos.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a la Dirección General • Elaborar cartas, memorandos, notificaciones, invitaciones y otros requerimientos. • Recibir solicitudes de las gerencias. • Dar seguimiento a solicitudes y otros requerimientos • Mantener actualizada la agenda de contactos. • Recibir llamadas durante el horario de oficina. • Realizar llamadas con contactos de la empresa • Realizar reserva y compra de boletos aéreos • Solicitar viáticos para reuniones externas.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Gerencias, Jefes de departamentos y compañeros de trabajo
Externas	Empresas del sistema bancario, aseguradoras y clientes

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Caja chica
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Contratos y pólizas de seguro

5. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones	Oficina privada, desarrolla su trabajo la mayor parte sentada.
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Ninguno

6. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

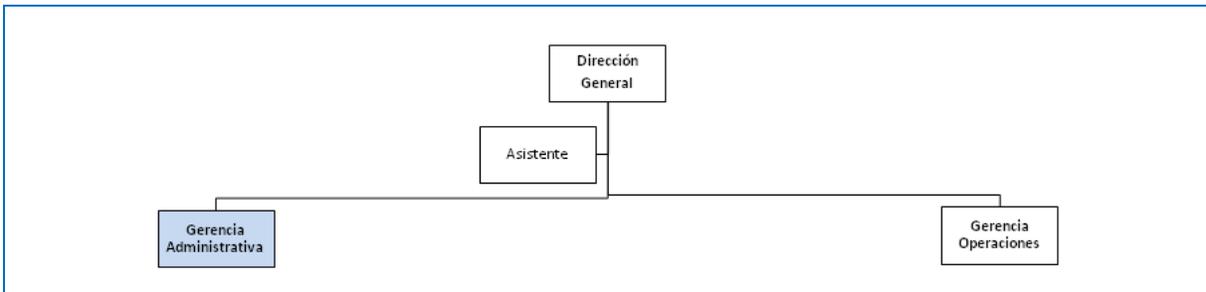
Educación	Cierre de pensum en la Licenciatura en Administración de Empresas o Finanzas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel e Inglés
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo, toma de decisión y atención al cliente

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	GERENTE ADMINISTRATIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Gerente Administrativo	Área: Administración
Departamento: Administración	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Jefe de Legal, Jefe de Compras, Jefe de Almacén, Jefe de Facturación y Cobros, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Flota y Mantenimiento, Jefe de Ventas, Jefe de Contabilidad	Jefe Inmediato: Director General
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: planificar y controlar los recursos de la empresa para el logro de las metas propuestas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los indicadores de control • Recibir los requerimientos según formato establecido • Programar reuniones con jefes de departamentos • Realizar reuniones con jefes de departamentos • Elaborar los tableros de control • Elaborar el presupuesto • Realizar los planes de desarrollo • Elaborar la memoria de labores

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
-----------------	---

<i>Logo</i>	GERENTE ADMINISTRATIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Externas	Clientes, proveedores, empresas del sistema bancario, candidatos a contratar
-----------------	--

4. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, Computadora, Teléfono, Archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, fianzas, seguros, expedientes de personal, documentos legales

5. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones	Oficina privada
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Caídas, agresiones físicas, agresiones verbales

6. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

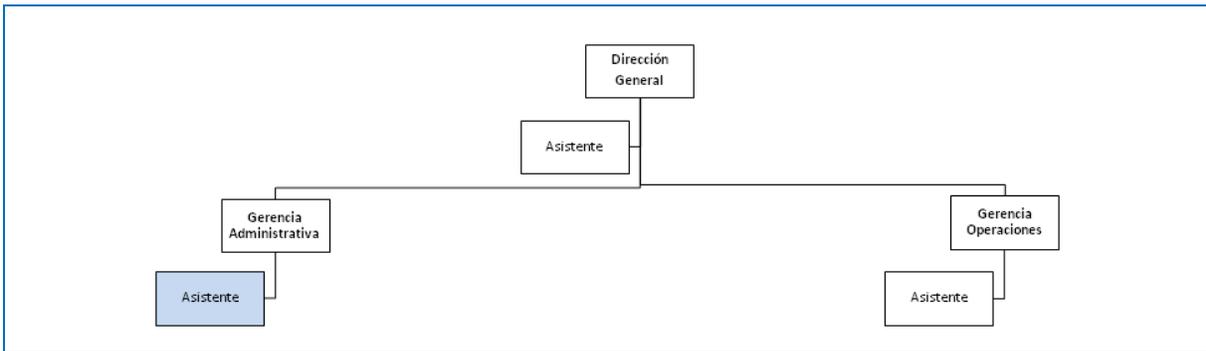
Educación	Licenciatura en Administración de Empresas o Gestión de Recursos Humanos.
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente Administrativa	Área: Administración
Departamento: Administración	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: proveer a la gestión integral de la documentación administrativa, el registro y procesamiento simple de datos, la administración de archivos y la relación con usuarios internos y externos para el efectivo funcionamiento de la unidad organizativa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la correspondencia de la oficina. • Dar seguimiento a la correspondencia de la oficina. • Brindar información verbal o escrita al público externo e interno • Redactar cartas, memorandos y otros documentos • Elaborar informes • Mantener actualizada la agenda del Gerente Administrativo • Brindar apoyo secretarial al equipo de trabajo de Gerencia • Archivar la correspondencia recibida y enviada • Atender las llamadas telefónicas • Darle seguimiento a las llamadas • Otras que sean asignadas por el jefe inmediato o jefes superiores.

<i>Logo</i>	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes, proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Diversificado
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Cheques y depósitos, caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Fianzas, seguros, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

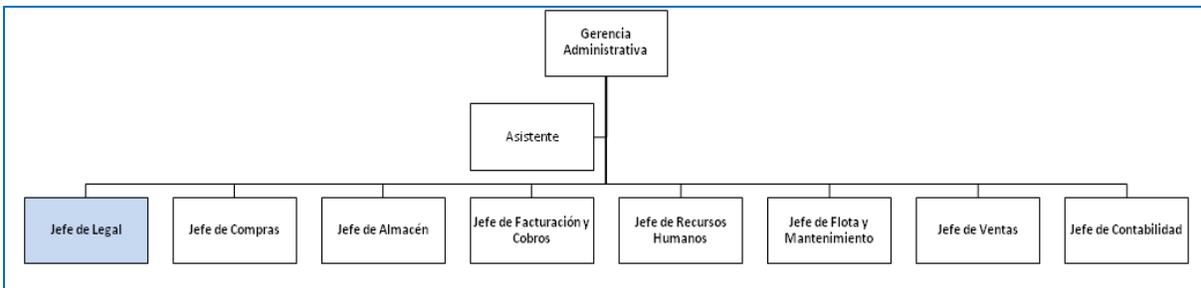
Condiciones	Oficina privada, desarrolla su trabajo la mayor parte del tiempo sentada
Esfuerzo físico	Atención auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Legal	Área: Administración
Departamento: Legal	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Asesor Legal, Representante Legal y Asistente	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: analizar y proponer soluciones a problemas jurídicos, para el bienestar de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir los asuntos jurídicos y administrativos que convengan a los intereses de la institución • Representar a la institución con el mandato judicial con representación • Delegar la representación según requerimientos de la empresa con el visto bueno de la Gerencia Administrativa • Dar seguimiento a los procesos legales y judiciales • Iniciar nuevos procesos legales y judiciales • Plantear acciones legales de interés de la institución. • Otras actividades que le sean asignadas por gerencia o autoridades superiores

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, personal operativo, compañeros de trabajo
Externas	Juzgados, Ministerio de Trabajo y Social

<i>Logo</i>	JEFE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Derecho Civil y Mercantil
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, SAP, Leyes
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	N/A
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

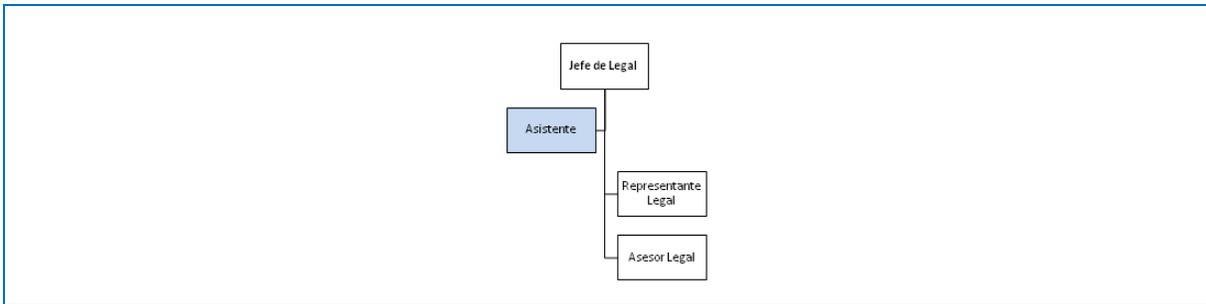
Condiciones	Oficina privada, desarrolla su trabajo la mayor parte del tiempo sentado
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente Legal	Área: Administración
Departamento: Legal	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: 0	Jefe Inmediato: Jefe Legal
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: contribuir con el correcto funcionamiento de la oficina y la gestión eficaz de las causas judiciales.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir audiencias laborales • Elaborar memoriales <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir audiencia laborales • Recibir citaciones • Verificación de citaciones <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a las audiencias laborales • Dar seguimiento a audiencias judiciales • Dar seguimiento a citaciones recibidas • Realizar trámites en bancos <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento audiencia laborales citaciones

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Cierre de Pensum de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, teléfono
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Base de datos de clientes, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

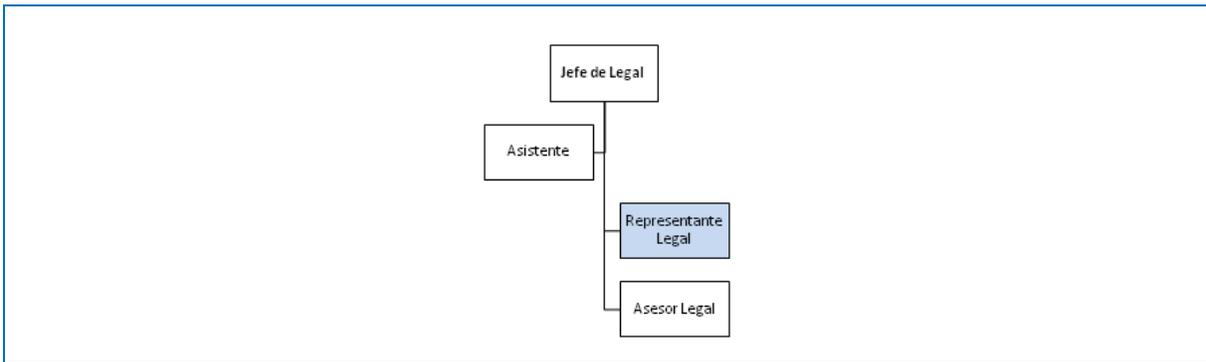
Condiciones	Oficina compartida y trabajo de campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Accidentes de tránsito, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	REPRESENTANTE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Representante Legal	Área: Administración
Departamento: Legal	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe Legal
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 2
Propósito general del puesto: actuar en nombre de la empresa para realizar las diversas gestiones legales, asumiendo el compromiso y toma de decisiones.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistir a audiencias laborales Realizar trámites administrativo de DIGESSP <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Representar a la empresa en audiencias judiciales en los juzgados de trabajo Representar a la empresa ante diferentes órganos administrativos del Estado <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar los reportes de DIGESSP Elaborar los reportes de casos en el juzgado de trabajo Elaborar los reportes de DIGECAM <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar los informes reportes mensuales de DIGESSP

<i>Logo</i>	REPRESENTANTE DE LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Elaborar los informes de reportes mensuales de casos en el juzgado de trabajo
- Elaborar los informes de reportes mensuales de DIGECAM

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario, ex trabajadores, abogados, servidores públicos

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Derecho Laboral
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Leyes
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Fianzas, seguros, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

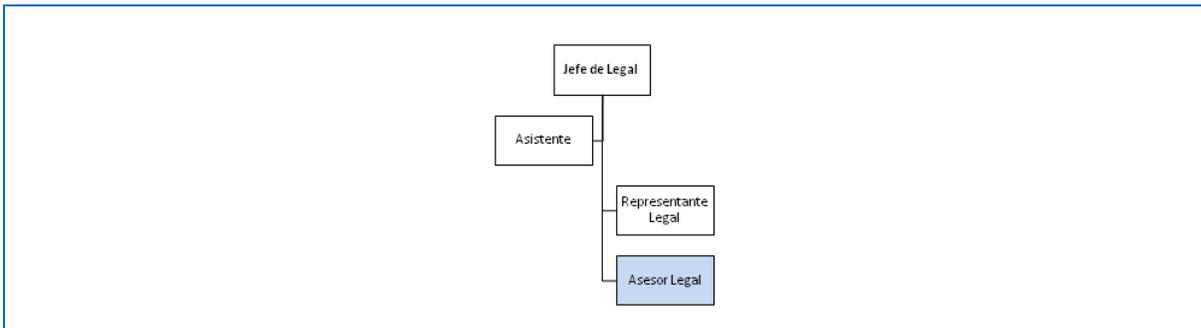
Condiciones	Oficina privada, campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Caídas, accidentes de tránsito, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASESOR LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asesor Legal	Área: Administración
Departamento: Legal	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido).
Personal a cargo: 0	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina y fuera de la empresa	Número de ocupantes: 2
Propósito general del puesto: prestar asesoramiento correcto y oportuno a los ejecutivos sobre distintas cuestiones jurídicas y formular estrategias de defensa eficaces.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar contratos de trabajo • Elaborar legalizaciones documentos privados • Elaborar escrituras publicas • Atender audiencias laborales • Coordinar asuntos en el departamento <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cubrir audiencias en juzgados laborales o en la Inspección General de Trabajo • Realizar procuración de casos embargados en juzgados laborales • Realizar trámites en los bancos del sistema • Realizar asuntos varios DIGESSP <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el informe mensual de embargos • Realizar el informe mensual de DIGECAM

<i>Logo</i>	ASESOR LEGAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los informes DIGESSP • Presentar informe mensual DIGECAM • Presentar informe mensual de DEGEESP <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el informe anual DIGESSP • Elaborar el informe anual de DIGECAM
--

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, personal operativo, compañeros de trabajo
Externas	Juzgados, Ministerio de Trabajo y Previsión Social

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Derecho Laboral
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Leyes
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Base de datos de clientes, fianzas, seguros, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

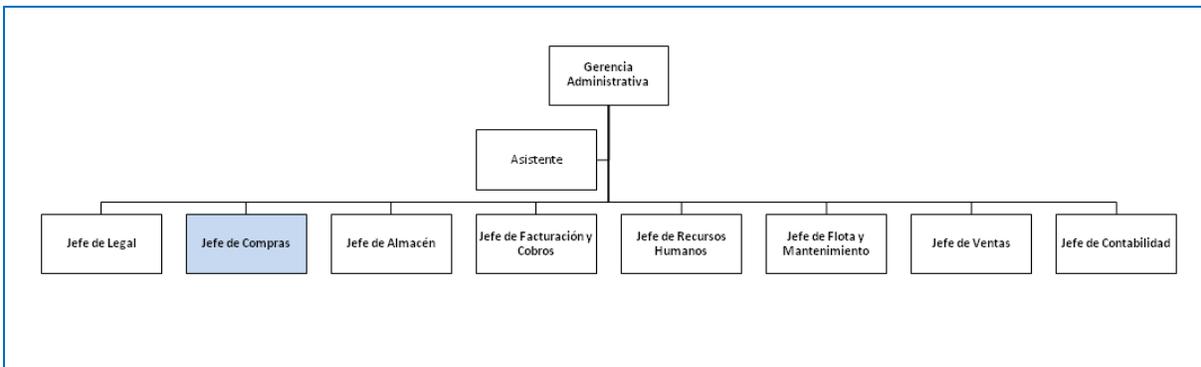
Condiciones	Oficina compartida y trabajo de campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención visual prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Accidentes de tránsito

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE COMPRAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Compras	Área: Administración
Departamento: Compras	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Recepción y Mensajero	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: coordinar las actividades de adquisición y abastecimiento de los productos y servicios necesarios para la empresa, procurando siempre obtener el mejor precio, calidad, servicio y condiciones de compra.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar cotizaciones según costo y calidad de los productos y servicios. • Atender inconvenientes de servicios telefónicos. • Solicitar las cotizaciones para la compra de los artículos o servicios requeridos. • Elaborar las órdenes de compra autorizadas por el Gerente Administrativo y en casos específicos autorizadas por el Gerente General. • Tramitar las órdenes de compra autorizadas por el Gerente Administrativo y en casos específicos autorizadas por el Gerente General. • Confirmar y coordinar con los proveedores y el personal de almacén, los pedidos. • Coordinar con los proveedores y el personal de almacén, los pedidos. • Tramitar cheques para compras en efectivo. • Recibir los requerimientos según formato establecido <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el registro digital de las órdenes emitidas. • Elaborar de registro de facturas de pedidos entregados.

<i>Logo</i>	JEFE DE COMPRAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Coordinar con almacén para mantener las existencias y mantenerlas dentro de las cantidades mínimas y máximas.
- Elaborar liquidación de cheques por compras de contado

MENSUALES

- Elaborar el reporte mensual de compras.
- Elaborar el reporte de cobros telefónicos.
- Dar seguimiento a fallas de radios coordinando servicio técnico para diagnóstico y reparación.
- Recibir los requerimientos por arrendamiento mensual o extraordinario de vehículos.
- Verificar los requerimientos por arrendamiento mensual o extraordinario de vehículos.
- Archivar las copias de órdenes de compra
- Coordinar el mantenimiento solicitado para filtros de agua.
- Liquidar caja chica.
- Solicitar mantenimiento preventivo o correctivo de las impresoras

ANUALES

- Reportar los precios a los diferentes departamentos para proyección de uso de sus insumos.
- Verificar los plazos de contratos por arrendamiento o servicios.
- Elaborar el presupuesto del departamento.
- Actualizar directorio de proveedores.
- Proyectar las tareas mensuales, trimestrales y semestrales.
- Verificar de tareas mensuales, trimestrales y semestrales.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, personal operativo, compañeros de trabajo
Externas	Juzgados, Ministerio de Trabajo y Previsión Social

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito Contador, estudiante de Administración de Empresas o Contaduría Pública y Auditoría
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, SAP
Habilidades	Negociación, comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

<i>Logo</i>	JEFE DE COMPRAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos, caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Base de datos de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

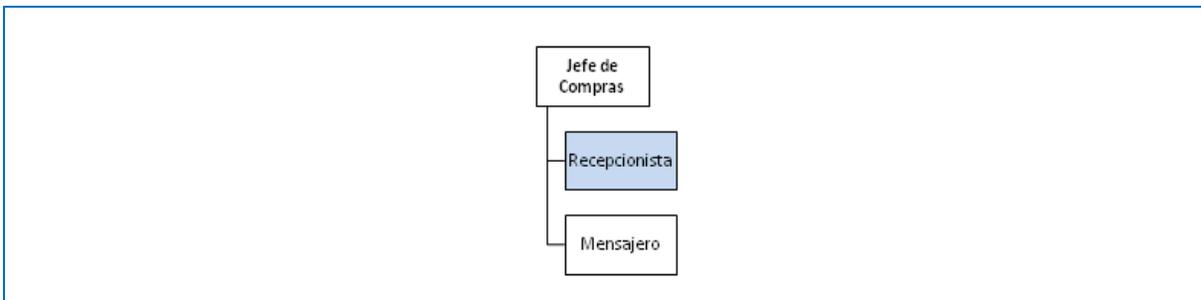
Condiciones	Oficina compartida, desarrolla su trabajo la mayor parte del tiempo sentado
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	RECEPCIONISTA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Recepcionista	Área: Administración
Departamento: Compras	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Compras
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: proveer excelente servicio al cliente por medio telefónico y apoyar en la consecución de los objetivos de la empresa, a través de buena atención a clientes externos e internos.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

- Evaluar cotizaciones según costo y calidad de los productos y servicios.
- Elaborar el registro digital de las órdenes emitidas.
- Elaborar el reporte mensual de compras.
- Realizar reporte de precios a los diferentes departamentos para proyección de uso

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	clientes, proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Secretaria Bilingüe
Conocimientos	Microsoft Word, Excel e Inglés
Habilidades	Negociación, comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

<i>Logo</i>	RECEPCIONISTA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, archivo
Valores y efectivo	Cheques y depósitos, caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Base de datos de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

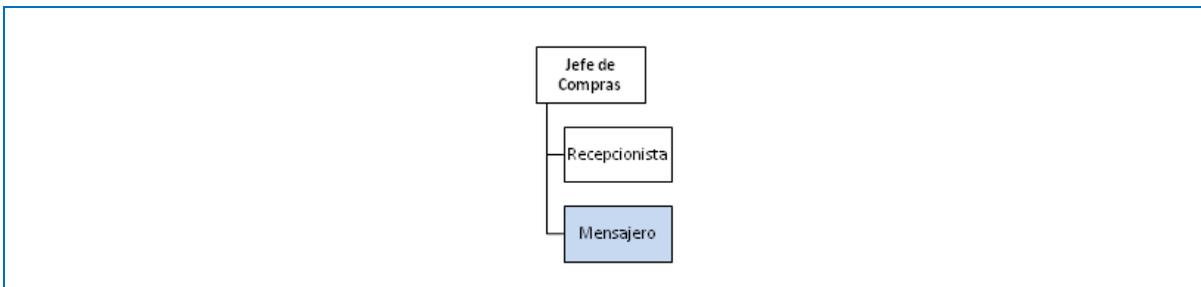
Condiciones	Oficina privada, realiza su trabajo sentada
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	MENSAJERO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Mensajero	Área: Administración
Departamento: Compras	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguna	Jefe Inmediato: Jefe de Compras
Lugar de trabajo: Fuera de la oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: bajo supervisión inmediata realiza labores de distribución y búsqueda de correspondencia y documentos diversos dentro y fuera de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar gestiones en los bancos del sistema • Entregar correspondencia a clientes • Realizar gestiones en juzgados • Realizar pagos de prestamos

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes, proveedores, empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Tercero básico
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, SAP
Habilidades	Negociación, comunicación, trabajo en equipo

<i>Logo</i>	MENSAJERO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Teléfono
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

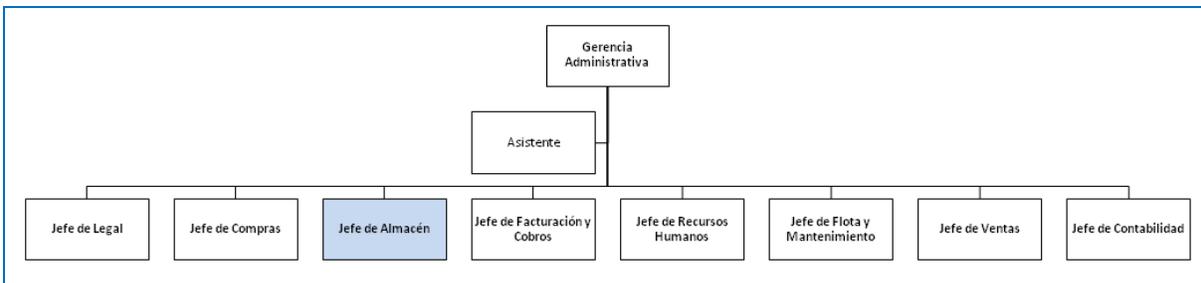
Condiciones	Campo (fuera de la oficina), sentado y de pie
Esfuerzo físico	Manejar largas distancias
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones físicas, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE ALMACÉN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Almacén	Área: Administración
Departamento: Almacén	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Encargado de Almacén	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: dirigir y coordinar las actividades de recepción, custodia y entrega de materiales y equipos en la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas

DIARIAS

- Controlar la salida e ingreso de equipo
- Revisar novedades de armería, (ingreso y salida de armas)
- Revisar solicitudes pendientes gestionadas por los demás departamentos
- Revisar ingreso y egreso de equipo de comunicación

SEMANALES

- Revisar inventarios
- Revisar stock físico
- Gestionar solicitudes de compras
- Revisar facturas
- Revisar notas de crédito para reportes de descuento

MENSUALES

- Elaborar reportes DIGECAM y CONESPRICA
- Elaborar reportes inventario de armas
- Elaborar Inventario de municiones
- Elaborar reporte inventario de equipo varios
- Elaborar reporte inventario uniformes
- Elaborar renovación de carnet de portaciones

<i>Logo</i>	JEFE DE ALMACÉN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Realizar inventario de radios

ANUALES

- Realizar renovación detalle de carnet de portación a renovar en el año entrante
- Realizar consolidación de inventarios mensuales

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Equipo de armería
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Documentos legales, tenencia de armas

6. CONDICIONES DE TRABAJO

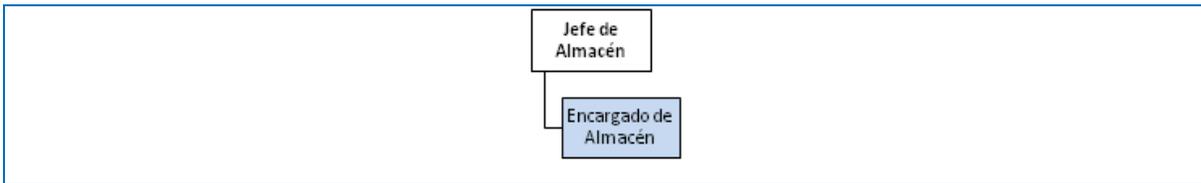
Condiciones	Oficina privada, bodega
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Cortaduras, raspaduras

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE ALMACÉN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Encargado de Almacén	Área: Administración
Departamento: Almacén	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Almacén
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: verificar y entregar materiales y equipos de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

<p>Descripción de las funciones, actividades o tareas</p> <p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los ingresos y salidas de equipo varios, radios y uniformes, revisión de salida e ingreso de armas del día de anterior. • Revisar los correos y solicitudes por parte del cliente interno • Revisar las salidas e ingresos de municiones <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar solicitudes de compra de equipo • Gestionar solicitudes de compra de uniformes • Revisar las existencias de equipo y uniforme • Revisar y realizar la gestión de descuento de uniformes cada cierre de planilla • Reportar y realizar el descuento de tickets de alimentación en cada cierre de planilla <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el reporte que se presenta a la DIGECAM y CONESPRICA • Elaborar el reporte de uniformes y equipo • Elaborar el inventario de armas • Elaborar el reporte de inventario de municiones • Revisar y elaborar la renovación de carnet de portación de armas • Realizar el reporte de limpieza de armamento <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el reporte de armamento entregado a la DIGESSP, el cual comprende
--

<i>Logo</i>	JEFE DE ALMACÉN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

<p>formato de munición, formato de armas y detalle de tenencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar presupuesto anual del área de armería y almacén • Presentar presupuesto del departamento de armería y almacén • Realizar el detalle de portación anual a renovar

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Proveedores, candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Equipo de armería
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Documentos legales, tenencia de armas

6. CONDICIONES DE TRABAJO

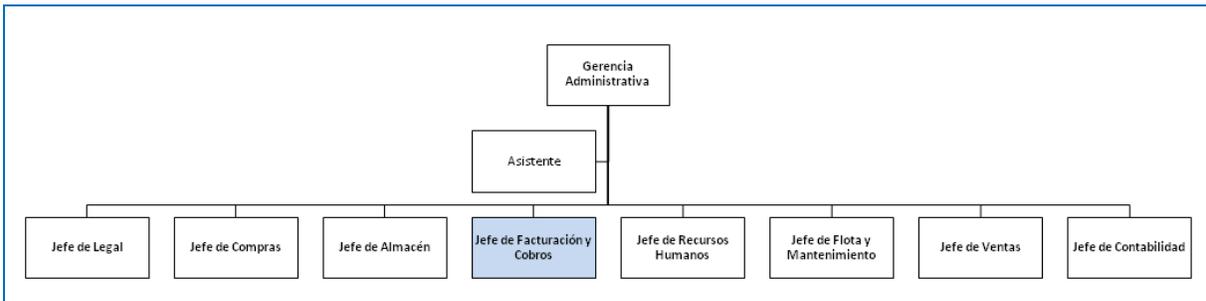
Condiciones	Oficina privada
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manipulación de armas
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBROS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Facturación y Cobros	Área: Administración
Departamento: Facturación y Cobros	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Asistente y Mensajero - Cobrador	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Realizar de manera oportuna y correcta el proceso de facturación y cobros, proporcionando el seguimiento efectivo a las acciones de cobranza y asegurando que los documentos soportes vayan debidamente documentados.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de facturación y cobros • Realizar liquidación de depósitos • Realizar teóricos • Presupuesto

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Diversificado
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP

<i>Logo</i>	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBROS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente
--------------------	--

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Computadora, teléfono
Valores y efectivo	Cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

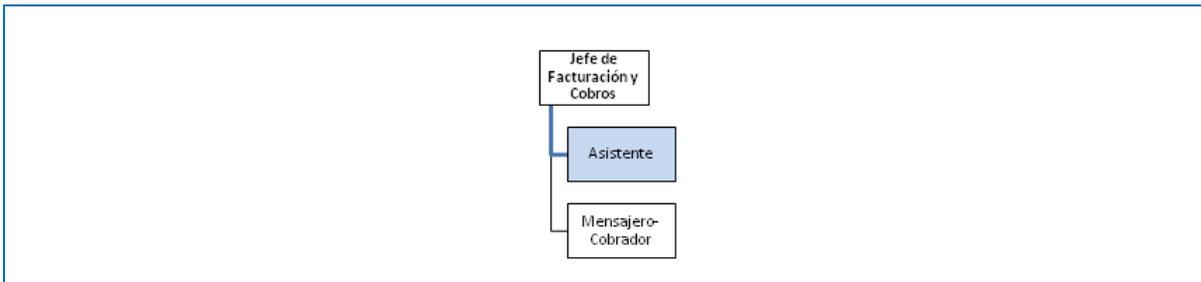
Condiciones	Oficina compartida, desarrolla su trabajo la mayor parte del tiempo sentado
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBROS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Facturación y Cobros	Área: Administración
Departamento: Facturación y Cobros	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs.
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Facturación y Cobros
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: contribuir a la preparación precisa de facturas y resguardar los ingresos de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el estado de fuerza • Realizar cuadro de clientes grandes • Analizar cuentas por cobrar clientes • Dar seguimiento casos antiguos <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cuadro de facturación contra libros de ventas • Elaborar la facturación fija mensual • Elaborar de cuadros de control de altas y bajas. <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cuadro de facturación contra libros de ventas • Elaborar la facturación fija mensual • Elaborar los cuadros de control de altas y bajas.

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBROS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

ANUALES

- Revisar estado de fuerza por cliente
- Revisar la facturación pendiente durante el año
- Depurar cuentas por cobrar

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito Contador
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

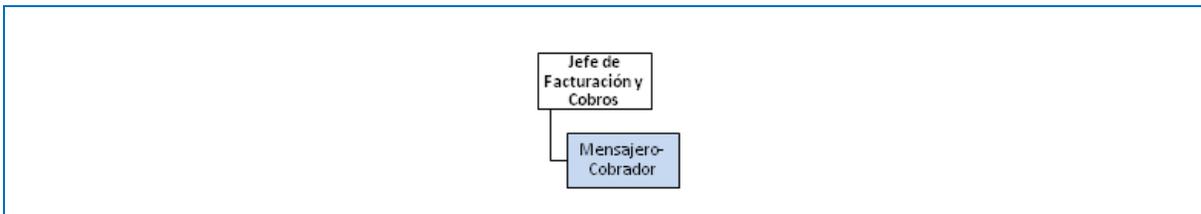
Condiciones	Oficina compartida, desarrolla su trabajo la mayor parte del tiempo sentado
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	MENSAJERO-COBRADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Mensajero - Cobrador	Área: Administración
Departamento: Facturación y Cobros	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs.
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Facturación y Cobros
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: bajo supervisión inmediata realiza labores de distribución y búsqueda de correspondencia, materiales y documentos diversos dentro y fuera de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar de factures • Realizar cobros • Archivar los recibos de caja • Planificar la entrega de facturas los primeros días del mes • Archivar las facturas del año

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachillerato en Ciencias y Letras
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP

<i>Logo</i>	MENSAJERO-COBRADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, rapidez
--------------------	--

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

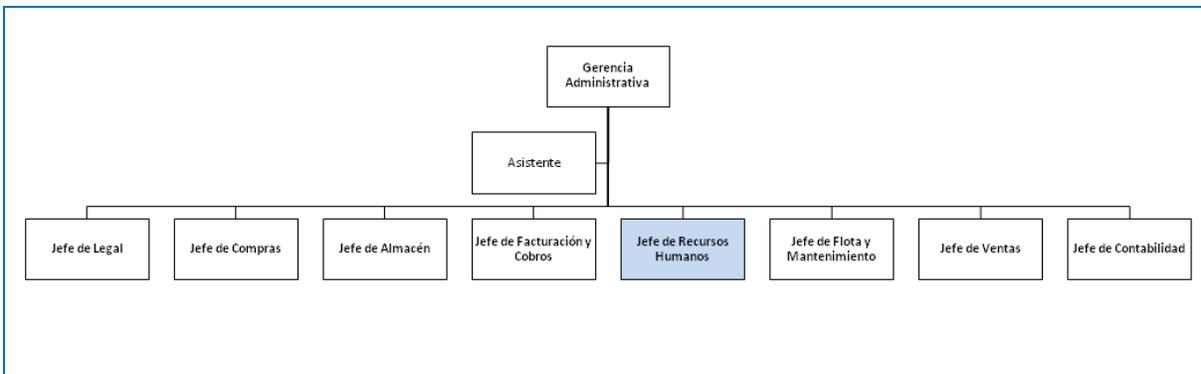
Condiciones	Oficina compartida,
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Recursos Humanos	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Encargado de Nómina, Encargado de Archivo, Asistente, Supervisor de Seguridad Ocupacional, Servicio al Cliente Interno, Coordinador de Reclutamiento y Selección	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: provisionar personal requerido cumpliendo procedimientos de selección para cubrir la vacante en el tiempo establecido.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas

- Apoyar en la creación y difusión de las políticas laborales de la empresa.
- Vigilar el cumplimiento del paquete de prestaciones ofrecidos a los trabajadores, dotando a estos de la información necesaria para que puedan solicitarlas y utilizarlas.
- Generar un ambiente de confianza con los trabajadores a través de una interacción constante.
- Escuchar a los colaboradores para canalizar la información a la esfera ejecutiva, y de ser necesario, defender dichas demandas.
- Coordinar actividades al interior de la empresa que impulsen las relaciones positivas de trabajo.
- Incentivar la capacitación y actualización de las habilidades de los empleados.
- Verificar la selección y reclutamiento de candidatos.

<i>Logo</i>	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Dar seguimiento al proceso de selección.
- Realizar inducción a nuevos integrantes a fin de que conozcan la misión, visión y valores de la empresa.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario, empresas de reclutamiento

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Recursos Humanos o Psicología
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, rapidez

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono.
Valores y efectivo	dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

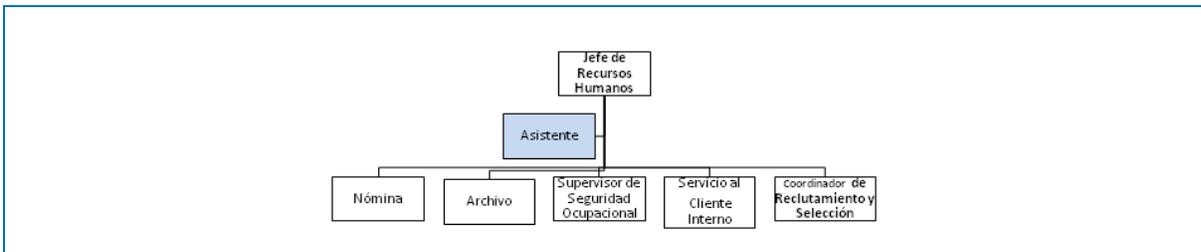
Condiciones	Oficina privada
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Recursos Humanos	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto	
Propósito general del puesto: auxiliar a las diferentes instancias en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desarrollo de los recursos humanos.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente interno • Dar de alta al personal de nuevo ingreso • Ordenar expedientes, • Ingresar expediente al sistema, • Elaborar gafetes de personal • Realizar trámites de IRTRA • Control de suspensiones del IGSS, • Control de seguro de vida • Realizar la apertura de cuentas <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y ordenar expedientes <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar reporte CONESPRICA

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Elaborar reporte suspendidos de IGSS
 - Realizar control diario de atención al cliente interno
- ANUALES**
- Elaborar Reporte DIGESSP

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Empresas del sistema bancario, candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Seguros, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

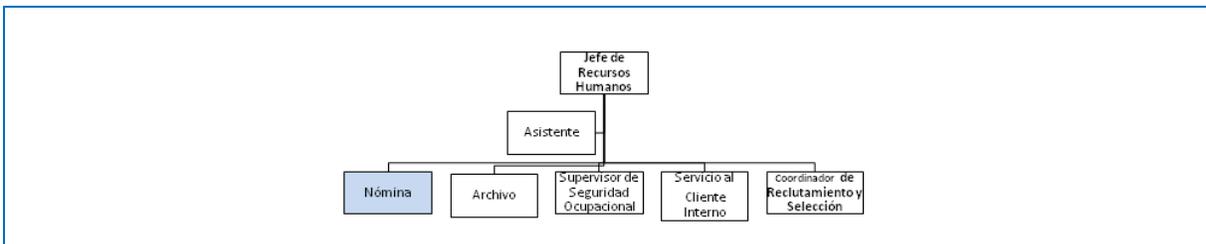
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE NÓMINA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Encargado de Nómina	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: pagar en forma y tiempo los salarios al personal de la empresa, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Atender llamadas sobre descuentos y/o pagos • Archivo de boletas • Elaboración de la planilla mensual

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE NÓMINA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, fotocopidora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos, caja chica (efectivo), boletas de pago, voucher
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

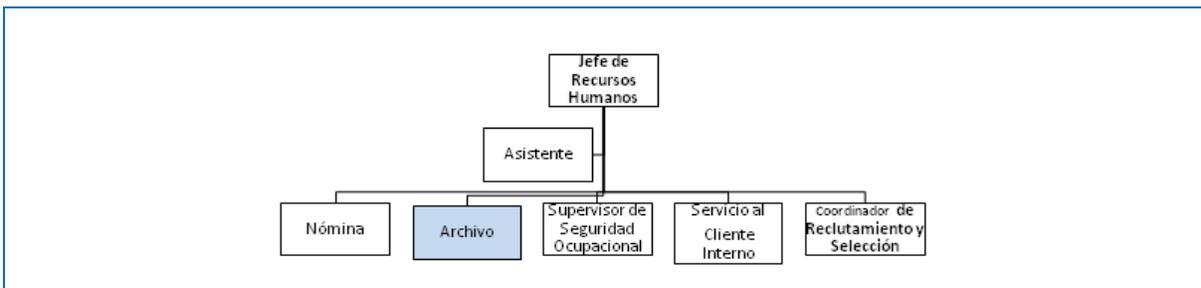
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE ARCHIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Encargado de Archivo	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs.
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: coordinar las labores de recepción, organización y custodia de documentos en la empresa, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar contratos si no están los expedientes buscarlos • Ingresar cartas de goce de vacaciones • Realizar cambios en cálculos de liquidación • Enviar el estado de fuerza • Dar seguimiento a ciertas cuestiones que surjan <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar contratos • Revisar expedientes • Revisar cartas de baja • Archivar cajas de expedientes de baja. • Ingresar datos del expediente pagado a una base de datos • Elaborar listado de cheques pagados al área contable. <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar expedientes de baja para liquidación.

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE ARCHIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Realizar cálculos de liquidaciones.
- Apoyo al encargado de nomina (boletas quincenal).
- Elaborar listado de papelería faltante contratos, expedientes y cartas de goce de vacaciones.
- Revisar que las cartas de bajas correspondan con las bajas dadas.
Buscar expedientes por demandas para el área jurídica.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Ninguna

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachillerato en Computación
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, archivo
Valores y efectivo	Cheques y depósitos, expedientes, librería,
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones	Oficina compartida, bodega
Esfuerzo físico	Levantar y transportar objetos pesados, caminar largas distancias, atención visual prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	SUPERVISOR DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Supervisor de Seguridad Ocupacional	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: crear y ejecutar los programas de vigilancia epidemiológica, acorde con los riesgos de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar la temperatura de los colaboradores • Controlar las actividades de seguridad ocupacional en las sedes • Controlar el mantenimiento de área de recursos humanos, reclutamiento y cuadra central • Controlar los espacios y camas asignadas en viviendas • Controlar casos de Covid-19 • Realizar monitoreo de casos de Covid-19 • Actualizar reportes de casos y novedades • Realimentar a Jefatura de Recursos Humanos • Comunicar constantemente sobre el monitoreo de casos sospechosos a Salud Ocupacional • Comunicar al departamento de Operaciones para actualización de casos de guardias sospechosos por Covid-19 <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reportes de actividades Seguridad Ocupacional • Realizar monitoreos de Protocolos en sedes PT • Enviar reportes actualizados de casos Covid-19

<i>Logo</i>	SUPERVISOR DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Realizar reuniones con cuarteros para seguimiento de funciones
- Realizar análisis de reporte de temperatura de guardias en las sedes
- Actualizar la capacidad en viviendas para guardias de nuevo ingreso a las mismas
- Realizar informe consolidado de las actividades realizadas cada semana
- Realizar informe anual de las actividades mensuales

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad, de salud y recursos humanos
Externas	Proveedores, candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Expedientes de personal

6. CONDICIONES DE TRABAJO

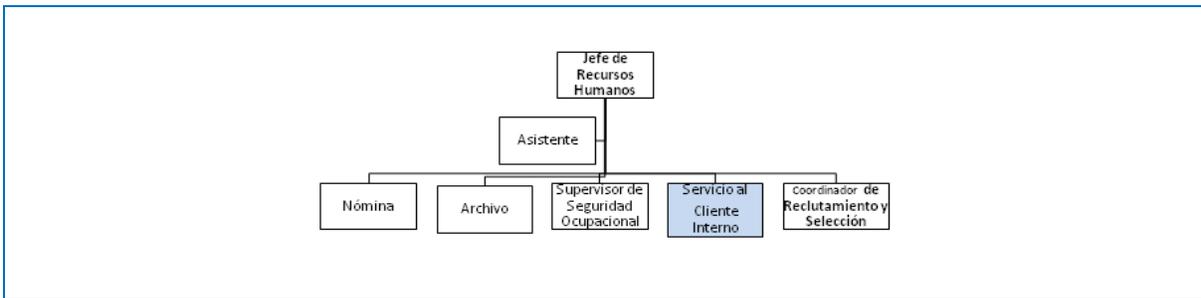
Condiciones	Oficina compartida, Campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención visual y auditiva prolongada y manejar largas distancias
Riesgos	Contagios

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Servicio al Cliente Interno	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Brindar atención e información a los trabajadores, darle seguimiento a las gestiones que soliciten.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas

DIARIAS

- Atender a los colaboradores
- Realizar gestiones de los colaboradores
- Realizar llamadas para darle seguimiento a gestiones
- Recibir llamadas para proporcionar información
- Elaborar cartas de ingreso
- Realizar cambio de gafetes

SEMANALES

- Elaborar llamadas de atención
- Trasladar las llamadas de atención
- Realizar reporte de llamadas de atención
- Elaborar reporte por abandono de labores
- Elaborar reporte ausencias diarias
- Realizar reportes por despidos

<i>Logo</i>	SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Enviar informe al Ministerio de trabajo por despedidos
- Realizar reporte del control de marcaje
- Realizar entrevistas de salida
- Realizar reporte de entrevistas de salida
- Realizar reporte de Marcaje del personal administrativo
- Verificar la papelería masiva para el reporte de DIGESSP

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, Compañeros de trabajo, Personal operativo, Agentes de seguridad
Externas	Clientes, Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito Contador o Bachiller en Ciencias y Letras
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Flexibilidad, Trabajo en equipo, Atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, fotocopidora, teléfono, archivo, impresora de gafetes
Valores y efectivo	Cheques y depósitos, certificado a plazo fijo
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, seguros, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

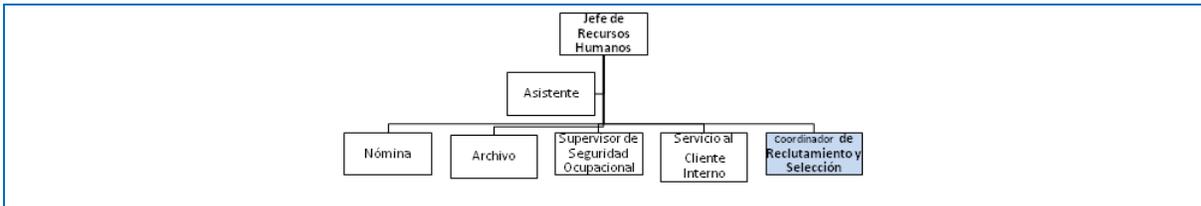
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Contagios

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	COORDINADOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Coordinador de Reclutamiento y Selección	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Asistente, Psicometrista - Entrevistador, Capacitador, Reclutador, Poligrafista, Instructor, Sastre, Peluquero	Jefe Inmediato: Jefe de Recursos Humanos
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: provisionar de personal competente cumpliendo procedimientos de selección para cubrir la vacante en el tiempo establecido.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar entrevistas a profundidad a puestos claves Dar seguimiento de captación de personal para cobertura de requerimientos <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento y controlar la finalización de proceso de reclutamiento y selección Verificar requerimientos de vacantes solicitadas. Dar seguimiento al cumplimiento de programa de academia Dar seguimiento al pago de alimentación de candidatos Elaborar diseños para publicación de vacantes Dar seguimiento a las publicaciones en redes sociales <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar datos para elaboración de KPI's Revisar la planificación de pago de referidos.

<i>Logo</i>	COORDINADOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Elaborar solicitudes de compra

ANUALES

- Analizar la proyección de personal a captar durante el año.
- Realizar entrevistas de evaluación de desempeño
- Elaborar la planificación de capacitaciones DIGESSP
- Elaborar el presupuesto anual para la sección de reclutamiento y selección

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas
Externas	Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, programas de edición de video e imagen, marketing digital
Habilidades	Negociación, comunicación planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, análisis de datos y liderazgo

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

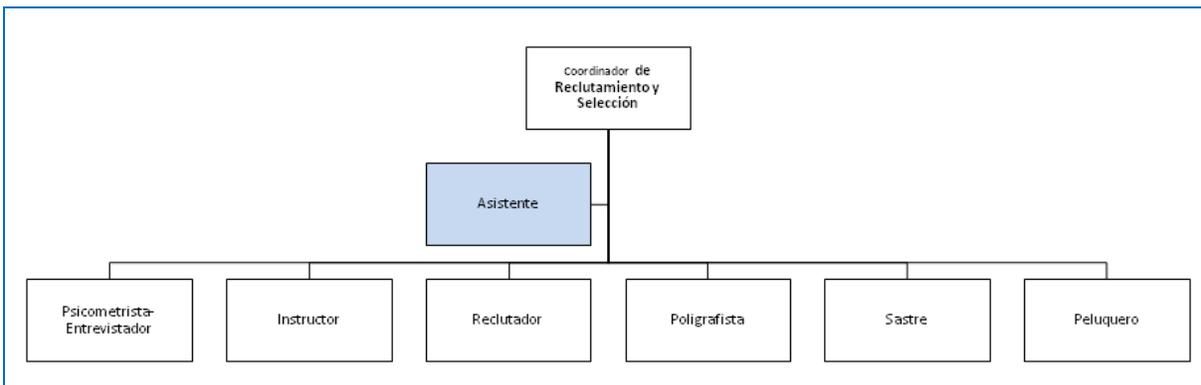
Condiciones	Oficina privada, campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Accidentes de tránsito, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Reclutamiento y Selección	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: apoyar en los procesos de reclutamiento y selección para cubrir la vacante en el tiempo establecido.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención al cliente interno • Revisar las solicitudes de empleo y papelería • Realizar entrevista a los candidatos • Dar información de la vacante • Dar información de los procesos para optar a la vacante • Coordinar con los candidatos para la prueba de polígrafo • Realizar las consultas en buro de créditos • Realizar cobro de gastos administrativos de los candidatos • Realizar el procesos de retirada de los candidatos no aptos para la vacante <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cobro de gastos administrativos a los candidatos que se retiran de los procesos de reclutamiento y selección

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

MENSUALES

- Cumplir con el requerimiento de plazas vacantes

ANUALES

- Realizar entrevistas amplias de los candidatos que son rechazados por no cumplir el perfil idóneo

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo, agentes de seguridad
Externas	Candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

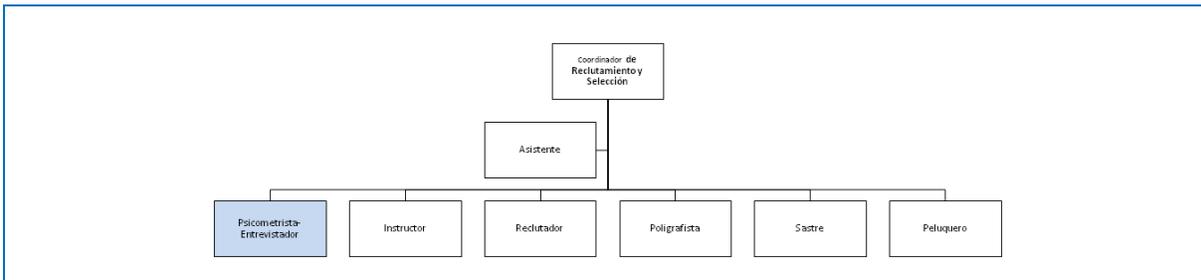
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	PSICOMETRISTA - ENTREVISTADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Psicometrista - Entrevistador	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas

DIARIAS

- Realizar calificación e interpretación de pruebas psicométricas
- Realizar entrevistas por competencias de perfiles
- Realizar reporte de valores
- Realizar reporte de comerciales

SEMANALES

- Realizar publicaciones de página de reclutamiento en Facebook
- Dar seguimiento a publicaciones en página de Facebook
- Dar apoyo en control de bases de datos
- Dar apoyo en procesos internos

MENSUALES

- Realizar reportes de psicometría
- Realizar reportes de procesos de reclutamiento

<i>Logo</i>	PSICOMETRISTA - ENTREVISTADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

ANUALES

- Realizar reportes de psicometría y reclutamiento

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo
Externas	Candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Cierre de Pensum en la Licenciatura de Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP, TICS - técnicas de evaluación y entrevista psicológica - investigación
Habilidades	Negociación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, criterio de entrevistas

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio y computadora
Valores y efectivo	dinero (efectivo), caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Base de datos de clientes, expedientes de personal y pruebas psicométricas

6. CONDICIONES DE TRABAJO

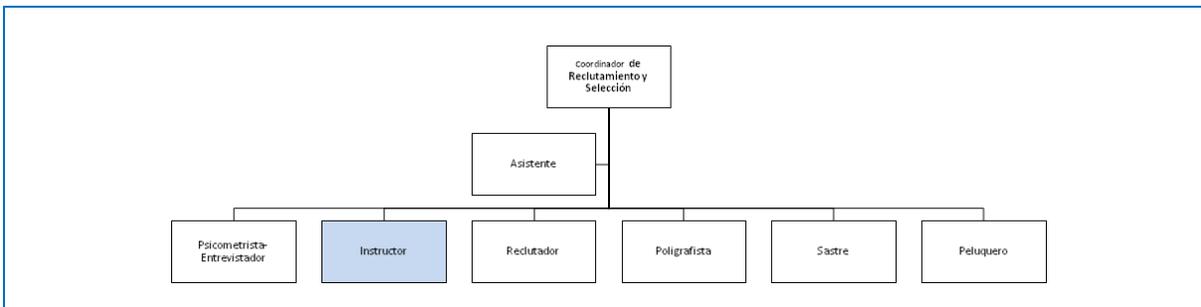
Condiciones	Oficina privada y trabajo en casa de ser necesario
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	INSTRUCTOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Instructor	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: organizar, dirigir y controlar las actividades de formación de personal y los eventos especiales que sean realizados con la finalidad de capacitarlos.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar procesos y capacitación <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar procesos y seguimientos de capacitación <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar procesos seguimientos de capacitación Dar seguimiento a la terminación de procesos de academia <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar actualización de procesos perfiles de capacitación.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
-----------------	---

<i>Logo</i>	INSTRUCTOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Externas	Clientes, proveedores, empresas del sistema bancario, candidatos a contratar
-----------------	--

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP, TICS - Técnicas de evaluación y entrevista psicológica - Investigación
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, uso manejo de conflictos y emergencias a nivel bomberil.

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, expedientes de personal

6. CONDICIONES DE TRABAJO

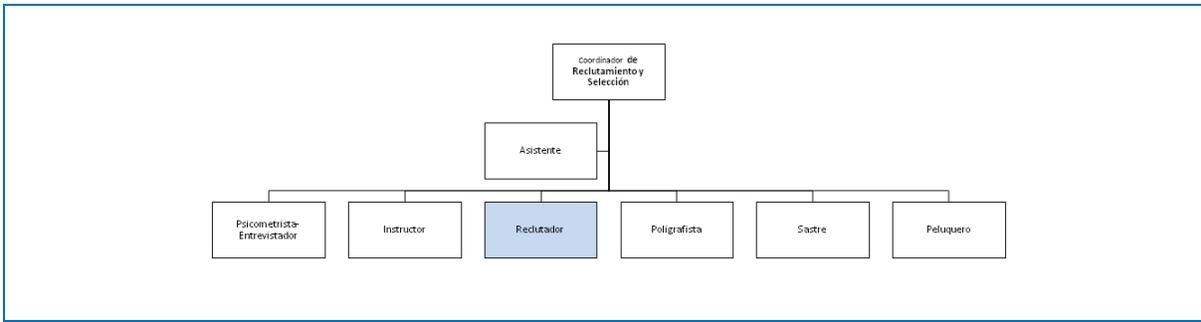
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Levantar y transportar objetos pesados, atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones físicas, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	RECLUTADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Reclutador	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: gestionar el proceso pre-empleo del candidato, además de revisar currículum de candidatos y resultados de la entrevista y evaluaciones.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas

DIARIAS

- Realizar el proceso de captación de personal
- Dar atención a solicitudes de empleo en línea y vía correo electrónico
- Contactar a los candidatos por medio de llamadas telefónicas
- Concretar cita con los aspirantes que llenan los requisitos de las plazas vacantes
- Dar seguimiento al proceso de los candidatos

SEMANALES

- Realizar volanteo dos veces por semana en puntos estratégicos
- Realizar reporte de personal contactado por medio de WhatsApp
- Verificar los formularios electrónicos de plazas vacantes en redes sociales y correo electrónico

MENSUALES

- Realizar reporte de aspirantes contratados y aspirantes que no asistieron a la cita

ANUALES

<i>Logo</i>	RECLUTADOR	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Realizar reporte de todos los procesos realizados en el reclutamiento de campo.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Cierre de Pensum de la Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel
Habilidades	Negociación, comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, expedientes de personal

6. CONDICIONES DE TRABAJO

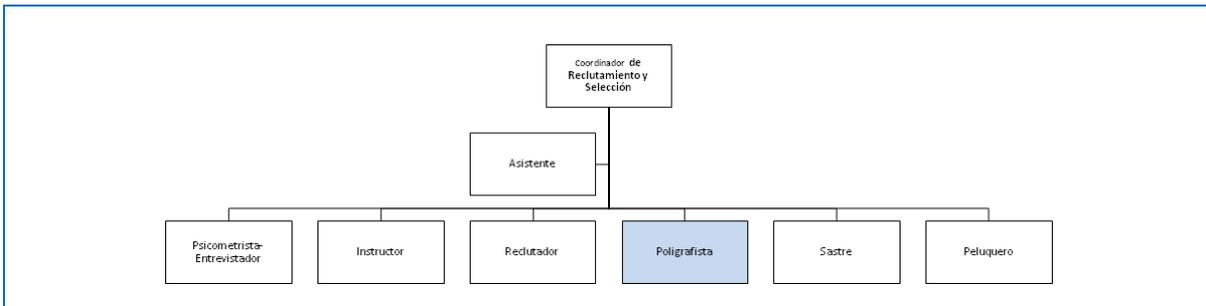
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Base de datos de clientes, expedientes de personal

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	POLIGRAFISTA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Poligrafista	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs, Sábado de 8:00 a 17:00 hrs. Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto	
Propósito general del puesto: corroborar la veracidad de la información que el candidato proporcione en la entrevista poligráfica relacionada con la selección de personal.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la evaluación poligráfica • Realizar el reporte de evaluaciones • Realizar el reporte de pruebas externas • Elaborar reporte de pruebas poligráficas • Elaborar reporte de pruebas externas

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario y candidatos a contratar

<i>Logo</i>	POLIGRAFISTA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, equipo y programa de Poligráfico
Habilidades	Negociación comunicación, trabajo en equipo, toma de decisión entrevista e investigación

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Equipo poligráfico
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, expedientes de personal, informes poligráficos, informes investigativos, información sobre casos en específico

6. CONDICIONES DE TRABAJO

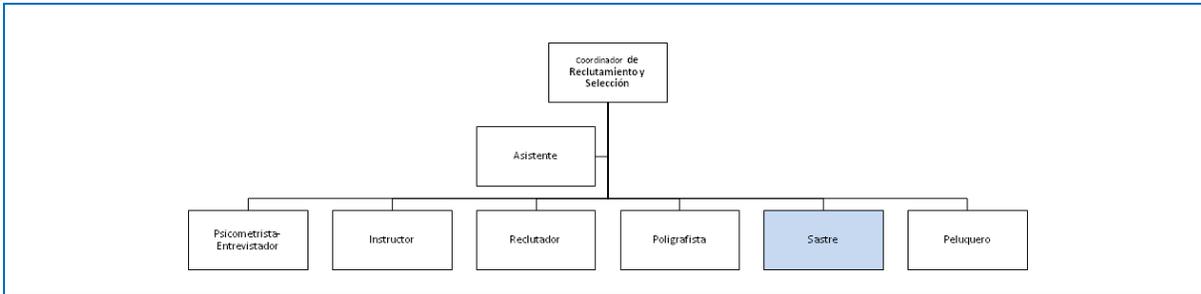
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	SASTRE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Sastre	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs, Sábado de 8:00 a 17:00 hrs. Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Elaborar trajes y uniformes para el personal de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> Realizar tallaje de uniformes al personal aspirante a ocupar posiciones dentro de la organización de acuerdo a las plazas requeridas (masculino y femenino) Apoyar en asesoramiento de imagen y tallaje Apoyar en ajustes, remiendos, cambios de zipper, colocación de botones a uniformes de Apoyar en ajustes, remiendos, cambios de zipper, colocación de botones a uniformes de personal activo que solicite sus servicios.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefaturas, instructores, bodega y almacén
Externas	Ninguna

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Técnico en diseño industrial del vestuario
------------------	--

<i>Logo</i>	SASTRE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Conocimientos	Corte y confección
Habilidades	Coordinación, comunicación, toma de decisiones (criterios de tallaje y vestuario)

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Máquinas de coser, material de corte y confección
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

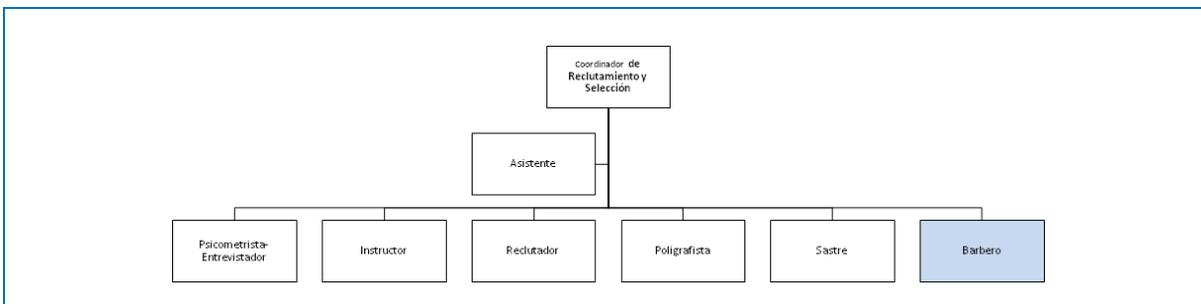
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Cortaduras, lesiones por esfuerzos repetitivos

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	BARBERO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Barbero	Área: Administración
Departamento: Recursos Humanos	Horario: Lunes a Viernes 7:00 – 19:00 hrs. Sábado 08:00 – 12:00 Hrs.
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Coordinador de Reclutamiento y Selección
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: potenciar la imagen y presentación del personal de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cortes de cabello a todo el personal activo y aspirantes • Realizar la limpieza del área de trabajo • Realizar corte de cabello de todos los trabajadores de la empresa para que mantengan una presentación profesional y limpia en sus puestos de trabajo • Verificar los insumos para barbería • Realizar pedido de insumos para barbería • Dar apoyo al área de operaciones en atención de anfitriones directamente en los centros comerciales

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de departamentos, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Ninguna

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Diplomado en barbería o estilista
------------------	-----------------------------------

<i>Logo</i>	BARBERO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Conocimientos	Corte de pelo
Habilidades	Conocimientos técnicos en cortes de cabello

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Equipo de cortes y barbería, insumos de limpieza e higiene
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

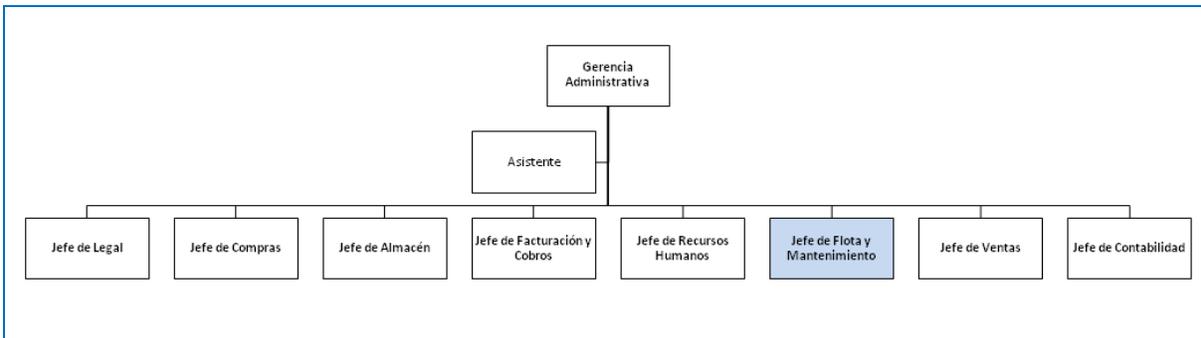
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Ninguno
Riesgos	Cortaduras, lesiones por esfuerzos repetitivos

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Flota y Mantenimiento	Área: Administración
Departamento: Flota y Mantenimiento	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Mecánico de flota, Asistente de Flota y Mantenimiento y Encargado de Mantenimiento	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento diario a vehículos • Realizar supervisión de personal de servicios generales • Solicitar cotizaciones de repuestos • Realizar la compra de repuestos • Verificar las liquidaciones de anticipos. • Elaborar el presupuesto, cierre del año y comparación de presupuesto

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Proveedores, candidatos a contratar

<i>Logo</i>	JEFE DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachiller en Ciencias y Letras con especialidad en Computación
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP, Inglés, formación técnica en mantenimiento de motores y mantenimiento de instalaciones físicas y logística
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Seguros

6. CONDICIONES DE TRABAJO

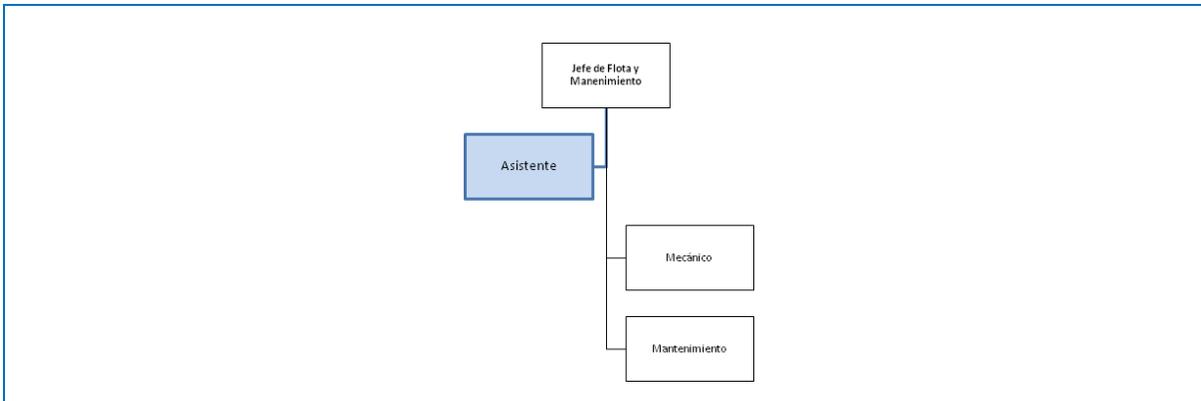
Condiciones	Oficina compartida, taller, campo (fuera de la oficina), en algunas situaciones fuera de horario de oficina.
Esfuerzo físico	Levantar y transportar objetos pesados, atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Flota y Mantenimiento	Área: Administración
Departamento: Flota y Mantenimiento	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Flota y Mantenimiento
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar la reparación de motores de motocicletas <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar los motores por fallas mecánicas <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar reparación fuera del mantenimiento normal de la flota por mal uso de los pilotos a las unidades asignadas

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

ANUALES

- Realizar reparaciones de tren delantero

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Técnico en automotriz
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, soldadura, seguridad industrial
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Control de facturas por gastos de repuestos

6. CONDICIONES DE TRABAJO

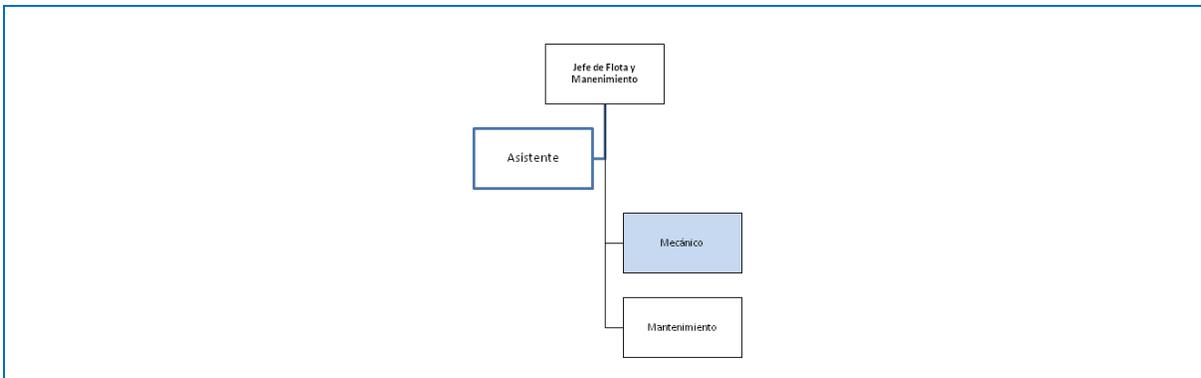
Condiciones	Oficina compartida y taller
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Accidentes de tránsito, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	MECÁNICO DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Mecánico de Flota y Mantenimiento	Área: Administración
Departamento: Flota y Mantenimiento	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Flota y Mantenimiento
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto	
Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la compra de repuestos • Actualizar base de datos • Elaborar informes • Cotizar repuestos

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, Compañeros de trabajo, Personal operativo, Agentes de seguridad
Externas	Proveedores

<i>Logo</i>	MECÁNICO DE FLOTA Y MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito en electrónica-mecánica
Conocimientos	Microsoft Word y Excel
Habilidades	Comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Vehículos, herramientas
Valores y efectivo	Dinero (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Certificados de propiedad de vehículos

6. CONDICIONES DE TRABAJO

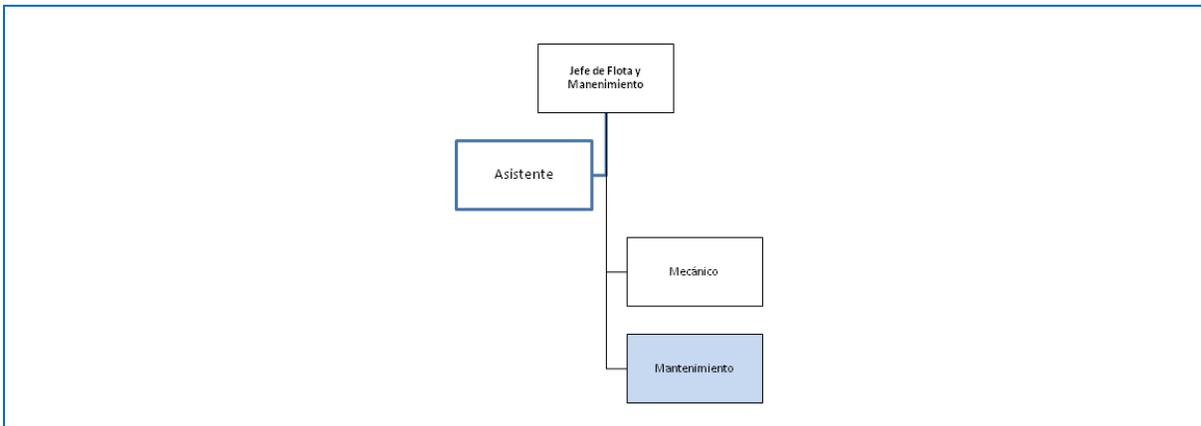
Condiciones	Taller
Esfuerzo físico	Levantar y transportar objetos pesados, manejar largas distancias
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Encargado de Mantenimiento	Área: Administración
Departamento: Flota y Mantenimiento	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs.
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Flota y Mantenimiento
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: realizar labores variadas de mantenimiento sencillo de instalaciones, bajo supervisión inmediata.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar limpieza en el patio y galera del edificio • Realizar limpieza en corredor de operaciones • Realizar limpieza de parqueo de unidades y de trabajadores • Realizar limpieza en el taller • Realizar limpieza en el sanitario de guardia • Realizar limpieza y cepillado de paredes en área de duchas • Realizar limpieza en área de desagüe y piso en área de lavaderos • Limpieza de canales y techos del edificio: operaciones, galera, cafetería, jurídico, garita y taller. • Revisar las llaves de agua potable. • Revisar las lámparas e iluminación en el edificio. • Realizar ronda, chequeo y limpieza en el perímetro de la empresa cercas, alambrado en ambos lados. • Podar ramas de árboles en el perímetro de la empresa. • Revisar la pintura del edificio

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Revisar las paredes del edificio
- Revisar los techos del edificio
- Realizar la reparación de las paredes del edificio
- Realizar la reparación de techos del edificio.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Técnico en limpieza y mantenimiento
Conocimientos	Plomería, eléctrico, cerrajería y pintura
Habilidades	comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Herramientas para albañilería, fontanería, pintura, desarmadores, equipo de limpieza, cortadora de piso y barreno.
Valores y efectivo	Dinero (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Certificados de propiedad de vehículos

6. CONDICIONES DE TRABAJO

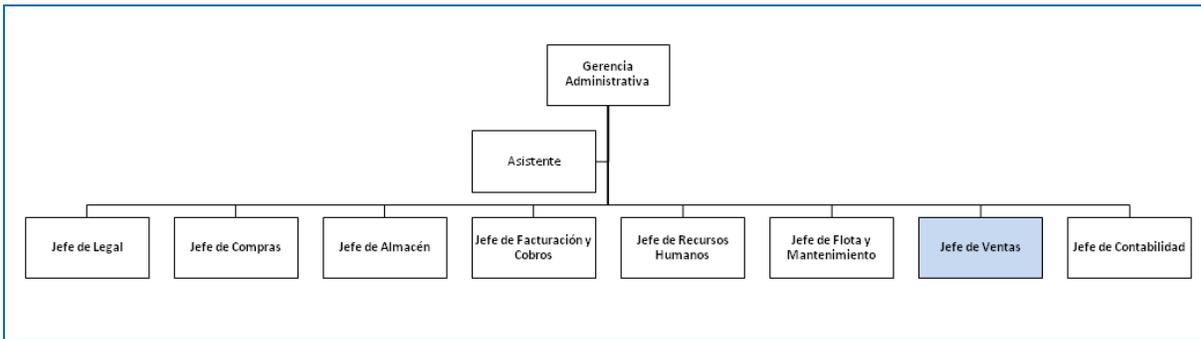
Condiciones	Taller
Esfuerzo físico	Levantar y transportar objetos pesados, manejar largas distancias
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Ventas	Área: Administración
Departamento: Ventas	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Asistente de Gerencia Analista de Riesgos, Capacitador de campo	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: planificar y supervisar el trabajo del equipo de ventas de la empresa que venden los productos o servicios.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones con clientes • Dar seguimiento a reuniones con clientes • Coordinar la cobertura de puestos de servicio • Dar seguimiento al servicio y atención a clientes • Dar autorización de pagos de turnos extras • Dar autorización de solicitudes de equipo • Dar Coaching a coordinadores, supervisores y jefes de servicio, • Elaborar informes • Realizar reporte diario de estado de fuerza • Ver la resolución de conflictos en puestos de servicio • Manejar la negociación sobre temas operativos con clientes • Realizar reporte de inventario • Dar seguimiento a correos electrónicos • Dar atención a llamadas telefónicas

<i>Logo</i>	JEFE DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Dar resolución solicitud de clientes
- Verificar la prospección de clientes nuevos
- Elaborar cotizaciones de costos de negocios a clientes
- Realizar propuestas de servicio
- Dar seguimiento a las propuestas de servicio
- Dar seguimiento a las negociaciones de propuestas de servicio

SEMANALES

- Realizar el plan de visitas de mantenimiento a clientes de cartera
- Realizar visitas de prospección de clientes nuevos
- Elaborar reporte de prospección de clientes
- Realizar propuestas de servicio, control y supervisión asesores, reunión de actividades

MENSUALES

- Enviar cotizaciones para órdenes de compra
- Realizar reporte de ventas
- Elaborar reporte de comisiones
- Dar seguimiento a cobros
- Establecer y negociar contratos comerciales

ANUALES

- Realizar licitaciones clientes de cartera
- Realizar licitaciones clientes nuevos
- Realizar investigaciones de mercado
- Realizar negociación y reporte de ajuste de tarifa
- Realizar negociación de contratos comerciales

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes, proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas con especialidad en Mercadotecnia
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, Microsoft Office
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, organización, análisis de datos

<i>Logo</i>	JEFE DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

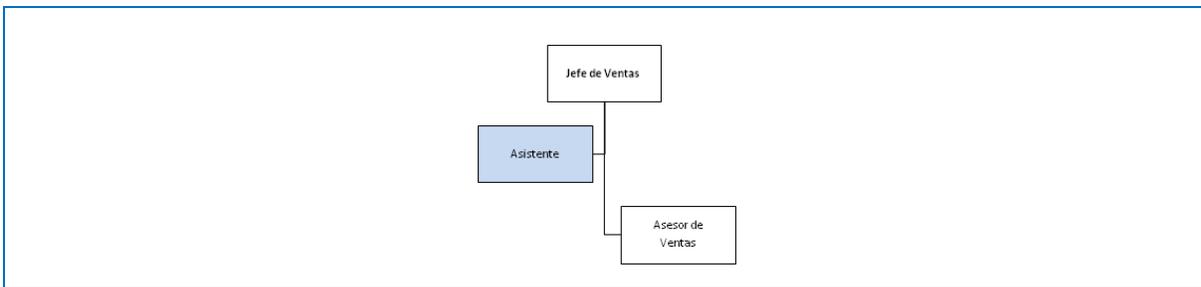
Condiciones	Oficina compartida, campo (fuera de la oficina), casa cuando es necesario
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Ventas	Área: Administración
Departamento: Ventas	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Ventas
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: apoyar el área de ventas de la empresa para que los productos o servicios sean adquiridos por los clientes.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar pendientes • Dar atención a Jefaturas • Revisar documentos • Elaborar reportes

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Bachillerato con Especialidad en Computación
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés, Microsoft Office
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, escáner, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, fianzas, seguros, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

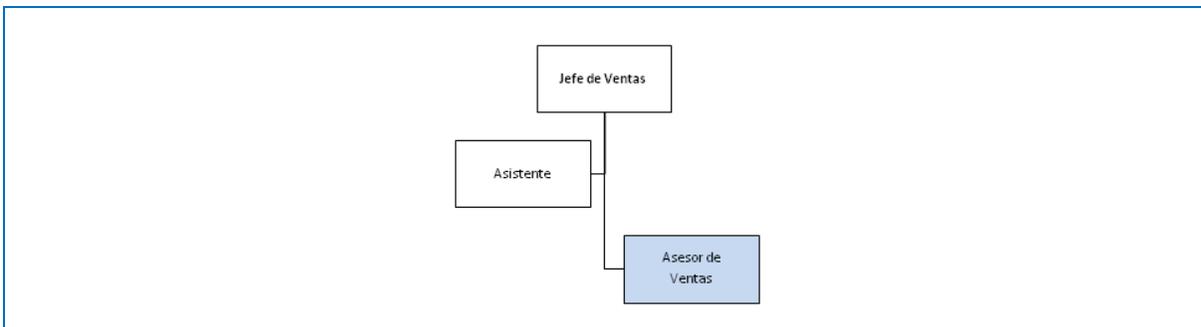
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASESOR DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asesor de Ventas	Área: Administración
Departamento: Ventas	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Ventas
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: asesorar al departamento de ventas de la empresa para que los productos o servicios sean adquiridos por los clientes.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar prospección de clientes y visitas a los mismos • Realizar la actualización de Pipeline (estadísticas) • Elaborar el consolidado de ventas al cierre de mes y resultados del departamento • Analizar los resultados por mes y especificación de cierres y prospecciones pendientes.

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, Compañeros de trabajo, Personal operativo
Externas	Clientes, Proveedores, Candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas con Especialidad en Mercadotecnia
Conocimientos	Microsoft Word, Excel

<i>Logo</i>	ASESOR DE VENTAS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Habilidades	Negociación, Comunicación, Flexibilidad, Planificación, Trabajo en equipo, Atención al cliente
--------------------	--

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

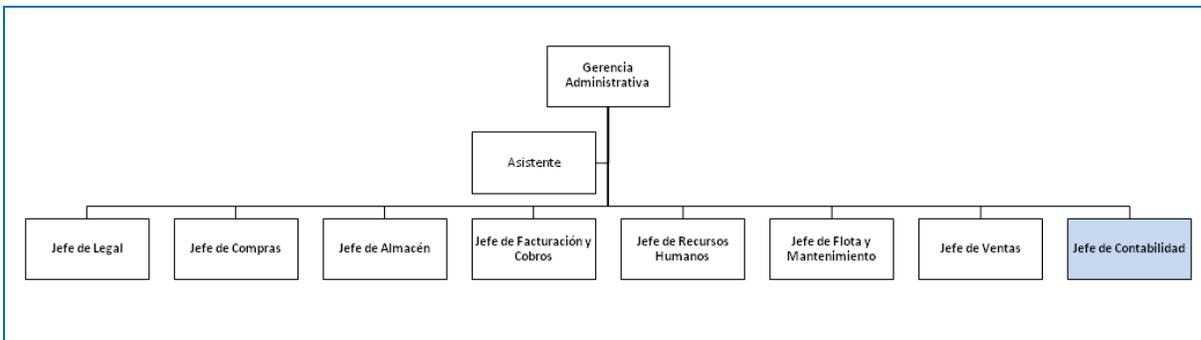
Condiciones	Oficina compartida y trabajo de campo
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Accidentes de tránsito

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE CONTABLE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe Contable	Área: Administración
Departamento: Contabilidad	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: coordinar, registrar y aplicar los recursos financieros de la empresa, proporcionando información financiera, contable y fiscal a la gerencia administrativa, para la planeación, organización, presupuesto y toma de decisiones.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los flujos de efectivo • Realizar revisiones de caja • Elaborar los estados financieros • Elaborar la planilla de gastos • Realizar el comparativo de gastos • Elaborar los reportes • Realizar el cierre anual • Elaborar la integraciones • Realizar pagos de impuestos

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, proveedores, empresas del sistema bancario

<i>Logo</i>	JEFE CONTABLE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, SAP
Habilidades	Negociación, comunicación, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

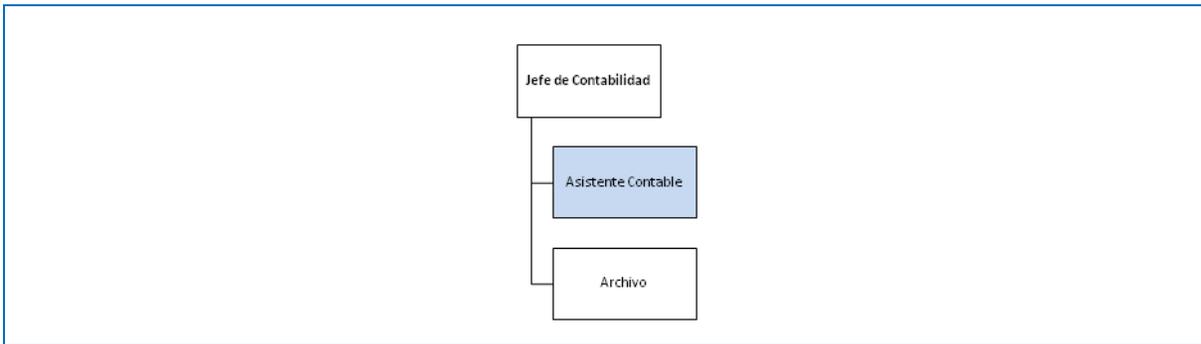
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones físicas, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE CONTABLE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente Contable	Área: Administración
Departamento: Contabilidad	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe Contable
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el flujo de efectivo • Realizar liquidaciones de cajas • Dar ingreso a la facturación al sistema de SAP • Realizar la revisión cajas chicas y documentos. • Operar depósitos <p>SEMANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar libro de bancos • Realizar liquidaciones de facturas • Realizar limpieza de documentos <p>MENSUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar estados financieros • Elaborar cierre mensual • Realizar cierre de cuentas por liquidar • Realizar el consolidado de ventas al cierre de mes • Verificar los resultados del departamento • Realizar las liquidaciones

<i>Logo</i>	ASISTENTE CONTABLE	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

<ul style="list-style-type: none"> • Revisar ruta de pago • Elaborar estados financieros • Elaborar planillas de sueldos • Realizar comparativos de gastos <p>ANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar las cuentas contables • Realizar consolidación de gastos generales • Revisar libros contables • Revisar archivos con documentos
--

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo, Personal operativo, Agentes de seguridad
Externas	Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito Contador, estudiante de la Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría
Conocimientos	Microsoft Word, Excel y SAP
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, programa contable

6. CONDICIONES DE TRABAJO

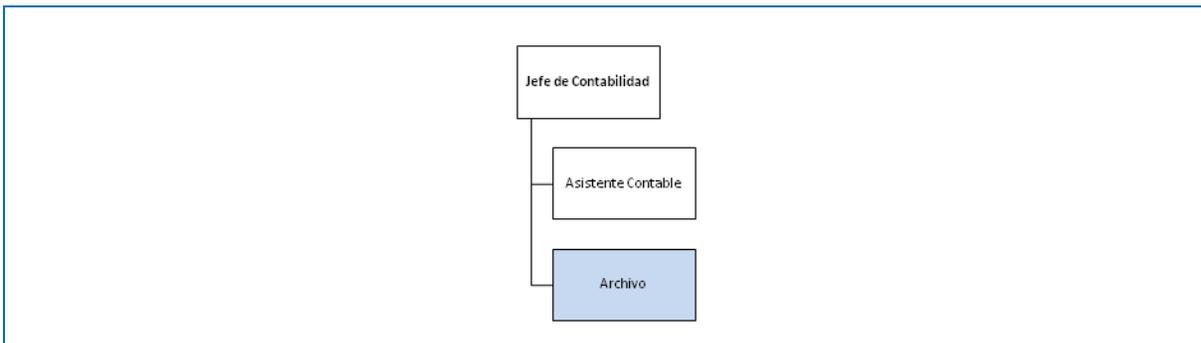
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Levantar y transportar objetos pesados

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE ARCHIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Encargado de Archivo	Área: Administración
Departamento: Contabilidad	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe Contable
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: coordina las labores de recepción, organización y custodia de documentos en la empresa, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar documentos • Realizar limpieza de documentos • Ordenar documentos • Archivar documentos • Realizar liquidaciones de cajas

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Compañeros de trabajo, Personal operativo, Agentes de seguridad
Externas	Proveedores

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Perito Contador
Conocimientos	Microsoft Word, Excel y SAP
Habilidades	Coordinación, organizado, trabajo en equipo

<i>Logo</i>	ENCARGADO DE ARCHIVO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, Computadora, Archivos
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

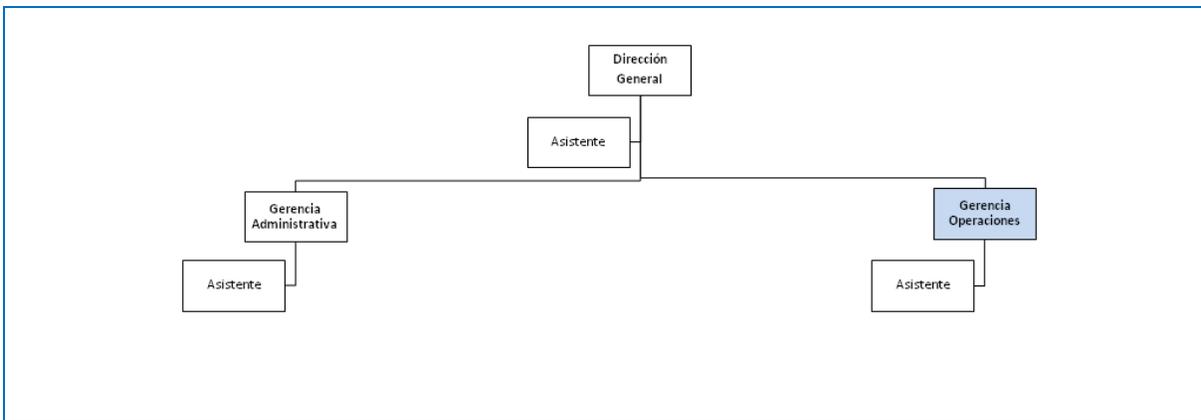
Condiciones	Oficina compartida
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Levantar y transportar objetos pesados

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	GERENTE DE OPERACIONES	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Gerente de Operaciones	Área: Administración
Departamento: Operaciones	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Jefe de Operaciones	Jefe Inmediato: Gerente Administrativo
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos diarios de la empresa.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Dar atención a clientes • Realizar análisis de servicios y probables clientes • Coordinar reuniones de servicio con clientes • Planificar las actividades operativas de crecimiento

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, proveedores, candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Operaciones
------------------	-------------------------

<i>Logo</i>	GERENTE DE OPERACIONES	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, impresora, teléfono
Valores y efectivo	Caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, fianzas, seguros, expedientes de personal, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

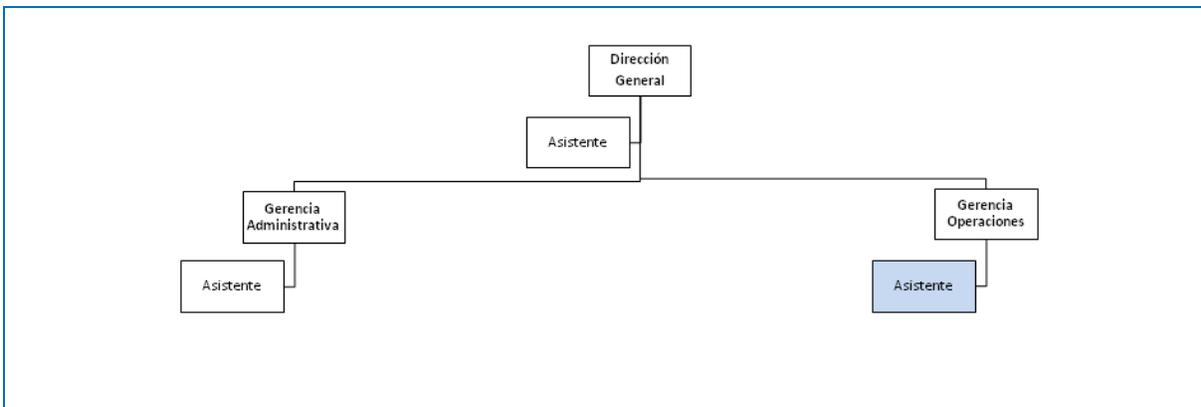
Condiciones	Oficina compartida, campo (fuera de la oficina).
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Accidentes de tránsito

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE GERENCIA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Asistente de Gerencia	Área: Administración
Departamento: Operaciones	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Operaciones
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: brindar apoyo en todos los procesos administrativos y secretariales que realice la gerencia.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar informe de correos • Elaborar informe de pendientes diarios a Jefe Inmediato • Dar seguimiento a correos de clientes • Dar resolución de atribuciones con jefes de operaciones • Realizar análisis de KPI'S de operaciones • Programar y actualizar los nuevos formatos a utilizar en cada área de operaciones para el siguiente año. • Llevar un control optimo de la agenda, calendarizar actividades, reuniones, citas

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad, gerencias
Externas	Candidatos a contratar

<i>Logo</i>	ASISTENTE DE GERENCIA	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Cierre de pensum de la Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Java, NetBeans, Microsoft Studio Ultimate 2013/2015 y SQL Server Management Studio Express.
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono, archivo
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos, caja chica (efectivo)
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes, documentos legales

6. CONDICIONES DE TRABAJO

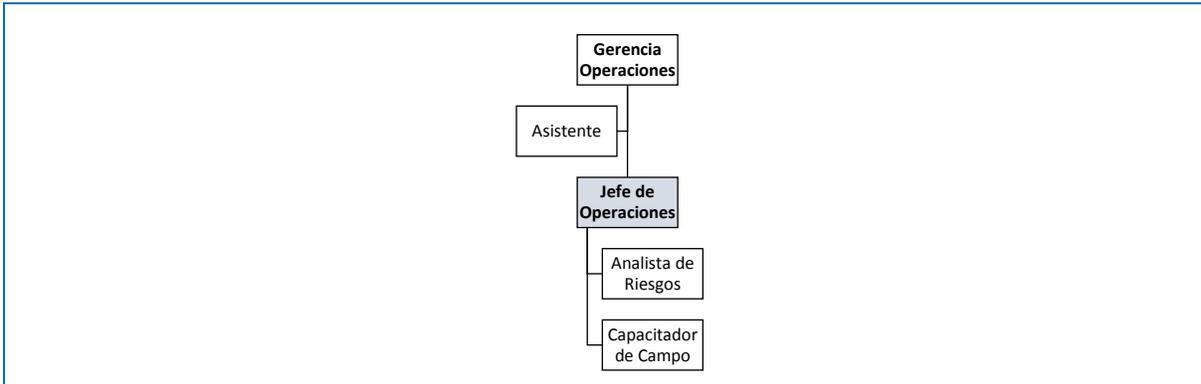
Condiciones	Oficina compartida, Campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	JEFE DE OPERACIONES	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Jefe de Operaciones	Área: Administración
Departamento: Operaciones	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Asistente de Gerencia Analista de Riesgos, Capacitador de campo	Jefe Inmediato: Gerente de Operaciones
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto: Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<p>DIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones con clientes • Coordinar la cobertura de puestos de Servicio • Brindar atención a clientes • Realizar autorización de pagos de turnos extras • Realizar autorización de solicitudes de equipo • Elaborar informes • Realizar reporte diario de estado de fuerza • Brindar resolución de conflictos en puestos de servicio • Negociar los temas operativos con clientes • Controlar el reporte de inventarios • Elaborar KPI'S • Dar seguimiento y control de vacaciones descansadas

<i>Logo</i>	JEFE DE OPERACIONES	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

- Dar seguimiento y control de personal enfermo por Covid-19,
- Supervisar las unidades vehiculares asignadas a operaciones
- Solicitar requerimientos al personal
- Coordinar las capacitaciones en puestos de servicio
- Elaborar solicitud de cambios a planilla
- Elaborar solicitud de cambios de categoría
- Elaborar solicitud de pedido de librería e insumos
- Revisar manuales de procedimientos de puestos de servicio
- Revisar el análisis de factores de riesgo de puestos de servicio
- Realizar visitas a puestos de servicio
- Aprobar la solicitud de viáticos para puestos de servicio
- Coordinar prácticas de tiro
- Supervisar puestos de servicio
- Coordinar con agentes para curso de DIGESSP
- Consolidar el informe de rotación de personal
- Coordinar la revisión de pre planilla
- Controlar el seguimiento a ruta de pago
- Autorizar órdenes de compra
- Autorizar solicitudes de cheques
- Realizar apertura de puestos de servicio
- Realizar cierres de puestos de servicio

SEMANALES

- Coordinar reuniones con clientes
- Elaborar estado de fuerza
- Revisar cobertura de puesto de servicio

MENSUALES

- Realizar visitas a puestos de servicio
- Coordinar reuniones con clientes
- Realizar reuniones con clientes
- Coordinar reuniones con gerencia de operaciones

ANUALES

- Realizar reuniones con gerencia de operaciones
- Realizar reuniones con clientes
- Realizar visitas a puestos de servicio

<i>Logo</i>	JEFE DE OPERACIONES	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, proveedores, empresas del sistema bancario, candidatos a contratar

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Maestría en Operaciones
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Inglés
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Escritorio, computadora, teléfono
Valores y efectivo	Dinero (efectivo), cheques y depósitos
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes, base de datos de clientes expedientes de personal

6. CONDICIONES DE TRABAJO

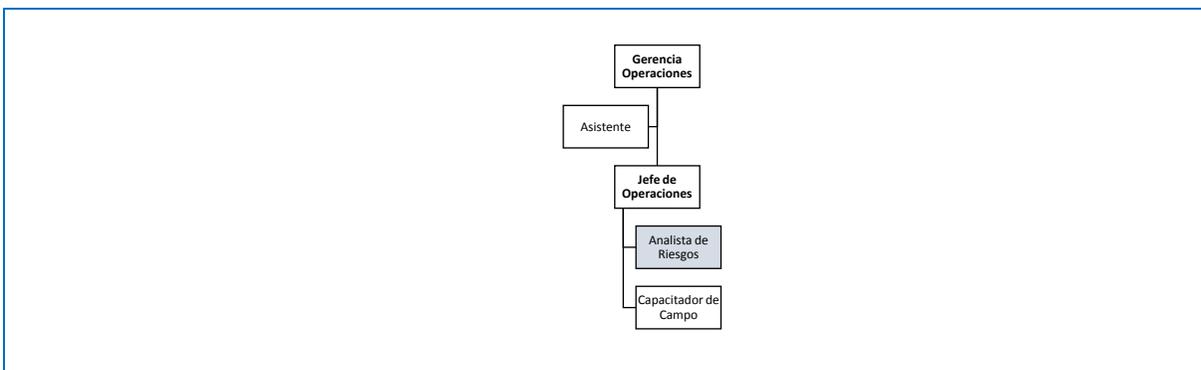
Condiciones	Oficina compartida, campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Atención visual y auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Accidentes de tránsito, agresiones físicas, agresiones verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

<i>Logo</i>	ANALISTA DE RIESGOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Analista de Riesgos	Área: Administración
Departamento: Operaciones	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Operaciones
Lugar de trabajo: Fuera de la oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto	
Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes • Elaborar los protocolos para personal • Realizar análisis de riesgos • Realizar visitas a clientes • Elaborar dibujos de planos • Realizar visitas a los puestos para realizar análisis • Elaborar los planos de las instalaciones

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario

<i>Logo</i>	ANALISTA DE RIESGOS	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas
Conocimientos	Microsoft Word, Excel, Autocad, Power Point
Habilidades	Comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Computadora, teléfono
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Informes de clientes

6. CONDICIONES DE TRABAJO

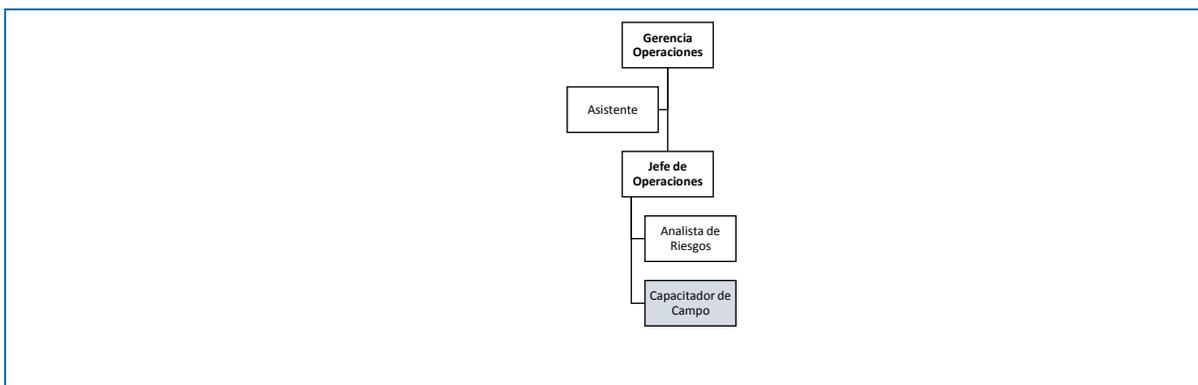
Condiciones	Oficina compartida, campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención visual prolongada, atención auditiva prolongada, manejar largas distancias
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones físicas y verbales.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

	CAPACITADOR DE CAMPO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Puesto: Capacitador de Campo	Área: Administración
Departamento: Operaciones	Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs., Sábado de 8:00 a 17:00 hrs., Domingo (si es requerido)
Personal a cargo: Ninguno	Jefe Inmediato: Jefe de Operaciones
Lugar de trabajo: Oficina	Número de ocupantes: 1
Propósito general del puesto	
Seleccionar y administrar la plantilla de personal, con el objetivo de fortalecer las cualidades que la empresa requiere para el cumplimiento de las metas planeadas.	

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2. FUNCIONES

Descripción de las funciones, actividades o tareas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar personal en el puesto de servicio • Realizar análisis de los puestos que fueron visitados • Realizar análisis de resultados • Llevar archivo de los análisis de resultados • Realizar presentación de artes marciales a los clientes (seguridad de guardias)

3. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Jefes de otras áreas, compañeros de trabajo, personal operativo, agentes de seguridad
Externas	Clientes, empresas del sistema bancario

4. REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS

	CAPACITADOR DE CAMPO	
CÓDIGO	Número de revisión	Página

Educación	Licenciatura en Administración de Empresas con especialidad en Recursos Humanos
Conocimientos	Microsoft Word
Habilidades	Negociación, comunicación, flexibilidad, planificación, trabajo en equipo, toma de decisión, atención al cliente, habilidades, criterios y manejo de armamento.

5. RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Mobiliario y/o equipo	Ninguno
Valores y efectivo	Ninguno
Documentos, datos generales, técnicos confidenciales	Ninguno

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones	Campo (fuera de la oficina)
Esfuerzo físico	Caminar largas distancias, atención visual y auditiva prolongada
Riesgos	Caídas, cortaduras, raspaduras, accidentes de tránsito, agresiones físicas y verbales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			