



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA SEGURIDAD
INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD
MUNDIAL VIMAZEG**

AUTORES

**TIGUA CHELE CARMEN ELIZABETH
ZÚÑIGA ALVARADO FREDDY ALEXANDER**

TUTOR

MIB. ECON. KARINA ECILDA MALATAY GONZÁLEZ

GUAYAQUIL

2021



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Manual de funciones para la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial Vimazeg	
AUTOR/ES: Carmen Elizabeth Tigua Chele Freddy Alexander Zúñiga Alvarado	REVISORES O TUTORES: Econ. Karina Ecilda Malatay González
INSTITUCIÓN: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	Grado Obtenido: Licenciatura en Administración de Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2021	N. DE PÁGS: 115
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Ambiente de trabajo, Gestión del personal, Norma de trabajo, Organización del trabajo.	
RESUMEN: El presente proyecto de investigación tiene como objetivo realizar un manual de funciones para la empresa de servicios de guardias de seguridad privada Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG, ya que mediante la investigación de tipo descriptiva a través de las herramientas de encuesta y entrevistas realizadas a la empresa se pudo observar que la misma no cuenta con su respectivo manual de funciones, lo que ha traído consecuencias negativas y a ocasionado diferentes problemas en cuanto a la administración, como la deficiente delegación de funciones, falta de comunicación entre departamentos y la constante rotación de personal. Por esta razón se propone realizar la redacción de este documento esencial para que la empresa pueda tener una guía básica que sirva como soporte para dar a conocer las funciones principales que debe cumplir todo el	

<p>personal y, mejorar el desempeño de ellos. Por último, se elaboró el documento del manual de funciones, además, se procedió a realizar el respectivo cronograma de capacitación, y a verificar la factibilidad de implementarlo mediante un análisis costo-beneficio.</p>		
<p>N. DE REGISTRO (en base de datos):</p>	<p>N. DE CLASIFICACIÓN:</p>	
<p>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</p>		
<p>ADJUNTO PDF:</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>NO <input type="checkbox"/></p>
<p>CONTACTO CON AUTOR/ES: Tigua Chele Carmen Elizabeth Zúñiga Alvarado Freddy Alexander</p>	<p>Teléfono: 0959801880 0939903283</p>	<p>E-mail: ctiguac@ulvr.edu.ec fazunigaa@ulvr.edu.ec</p>
<p>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</p>	<p>MSC. OSCAR MACHADO ALVAREZ Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec PHD. WILLIAM QUIMI DELGADO Teléfono: 2596500 Ext. 203 E-mail: wquimid@ulvr.edu.ec</p>	
<p> </p>		

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Tesis Zúñiga TIGUA

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	4%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	isi-eh.usc.es Fuente de Internet	1%
3	www.av-consultores.net Fuente de Internet	1%
4	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

Firma:



MIB. Econ. Karina Ecilda Malatay González

C.I. 0917919680

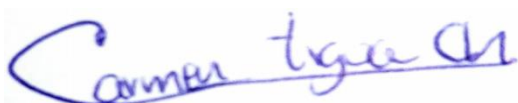
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados CARMEN ELIZABETH TIGUA CHELE y FREDDY ALEXANDER ZÚÑIGA ALVARADO, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo de investigación corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

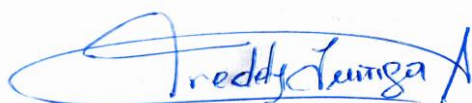
Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de realizar un: **MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG**

Autores



Carmen Elizabeth Tigua Chele

CI: 0956492078



Freddy Alexander Zúñiga Alvarado

CI: 0955354196


CERTIFICADO Y ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “Manual de funciones para la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG Cía. Ltda.” nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG presentado por los estudiantes Tigua Chele Carmen Elizabeth y Zúñiga Alvarado Freddy Alexander como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MIB. Econ. Karina Ecilda Malatay González

C.I. 0917919680

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme un día más de vida para lograr alcanzar este nuevo logro, a mi familia que siempre ha confiado en mí, me han dado palabras de aliento para seguir adelante, a mi amigo de la secundaria Andy por su amistad incondicional al ayudarme oportunamente a realizar este proyecto de investigación en la empresa en la que trabaja. Además, agradezco a mi compañero Freddy por la confianza al decidir formar este equipo de trabajo en donde como recompensa tendremos terminar nuestra tan anhelada carrera profesional. Por último, no podría faltar el agradamamiento total a mis profesores que me han ayudado a hacer este trabajo brindándome apoyo a través de sus conocimientos.

Carmen Elizabeth Tigua Chele

Agradezco a mis padres y a mi hermano por apoyarme moral y económicamente, por guiarme en los momentos difíciles en los que ya parecía que la lucha había terminado por lo difícil que era llegar a la meta, pero ellos estuvieron siempre brindándome su apoyo, sus buenos consejos llenos de sabiduría y experiencia. También, les agradezco por desde niño ayudarme en realizar mis obligaciones de estudiante y educarme de la forma correcta y construir en mí un joven respetuoso y aplicado en mis estudios. Sin embargo, principalmente le agradezco a Dios por brindarme salud, por escuchar mis suplicas, por no desampararme en ningún momento y por permitirme culminar lo que empecé en bendición de él, mis estudios.

Freddy Alexander Zúñiga Alvarado

DEDICATORIA

Este nuevo logro se lo dedico a mi familia que siempre me han motivado a seguir adelante a no rendirme por más difícil que sean las cosas, me han brindado una educación llena de principios y gracias a ellos me he convertido en un persona de bien, en especial mi papá que para mí se ha convertido en un pilar importante en toda mi vida estudiantil, siempre me ha brindado su apoyo en lo que él ha podido y sé que se siente orgulloso de todo lo que he logrado, a mis hermanos de igual manera que se han convertido en un ejemplo a seguir demostrándome que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

Carmen Elizabeth Tigua Chele

Este esfuerzo logrado me lo dedico a mí mismo, como un recordatorio de que debo continuar luchando cada día por cumplir mis ambiciones, y no desistir de mis objetivos antes las adversidades que pretendan frustrar mis sueños de superación, porque con constancia y siguiendo en compañía de Dios, como persona de bien, con ética profesional, con moral y valores, es posible lograr lo que nos proponamos.

Freddy Alexander Zúñiga Alvarado

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Capítulo I.....	2
Diseño de la Investigación	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Sistematización del problema.....	3
1.5. Objetivos de la Investigación	3
1.5.1. Objetivo general	3
1.5.2. Objetivos específicos.....	3
1.6. Justificación de la investigación	4
1.7. Delimitación o alcance de la investigación	5
1.8. Idea a defender.....	6
1.9. Línea de investigación	6
Capítulo II	7
Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de la empresa.....	7
2.2. Seguridad Privada en Ecuador.....	9
2.3. Estado del Arte	9
2.4. Bases teóricas	15
2.4.1. Definición del Proceso Administrativo	15
2.4.2. Importancia del Proceso Administrativo.....	15
2.4.4. La Organización	16
2.4.3. El Papel de La Administración.....	16
2.4.5. Manuales administrativos.....	18
2.4.6. Tipos de manuales administrativos	18

2.4.7. Manual de organización y funciones.....	20
2.4.7.1. Utilidad.....	20
2.4.7.2. Beneficios del manual de funciones	20
2.4.7.3. Estructura del manual de funciones.....	21
2.4.7.4. Descripción de puestos.....	21
2.5. Marco Conceptual	22
2.5.1. Líneas de Autoridad.....	22
2.5.2. Empresa	22
2.5.3. Organigrama	22
2.5.4. Eficiencia.....	23
2.5.5. Manuales administrativos	23
2.5.6. Manual de funciones.....	23
2.6. Marco Legal.....	23
2.6.1. Aprobación de manuales internos de las organizaciones en Ecuador.....	23
2.6.2. Legislación en Seguridad Privada en el Ecuador	25
2.6.3. Apartado para las empresas de Seguridad Privada.....	25
Capítulo III	27
Metodología de la Investigación	27
3.1. Diseño de Investigación.....	27
3.2. Tipo de Investigación	27
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	27
3.3. Enfoque de la Investigación	27
3.4. Técnicas e instrumentos de Investigación	28
3.4.1. Entrevista.....	28
3.4.2. Encuesta	29
3.4.3. Observación.....	29
3.5. Población	29

3.6. Tratamiento a la Información	30
3.6.1. Análisis de las encuestas	30
3.6.2. Análisis individual de las entrevistas	43
3.6.3. Levantamiento de cargos y funciones	46
3.7. Presentación de resultados.....	48
3.7.1. Análisis de los resultados	48
Capítulo IV	50
Propuesta	50
4.1. Tema de la propuesta.....	50
4.2. Introducción.....	50
4.3. Objetivos.....	50
4.3.1. Objetivo General.....	50
4.3.2. Objetivos Específicos	50
4.4. Beneficios del manual de funciones	50
MANUAL DE FUNCIONES	52
4.5. Alcance	84
4.6. Cronograma de actividades de recolección de datos e implementación del manual de funciones.....	84
4.7. Socialización del Manual de Funciones para VIMAZEG Cía. Ltda. .	86
4.8. Costos de la propuesta	86
4.9. Análisis del Costo-Beneficio de la propuesta.....	89
Conclusiones	90
Recomendaciones.....	91
Referencias Bibliográficas	92
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Límites del Contenido	5
Tabla 2. Tesis Referenciales.....	14
Tabla 3. Tipos de manuales administrativos	18
Tabla 4. Personal de la empresa VIMAZEG.....	30
Tabla 5. Conocimiento del organigrama de la empresa	30
Tabla 6. Restricción en el desarrollo de funciones.....	31
Tabla 7. Instrucciones claras y específicas a través del manual.....	33
Tabla 8. Capacitaciones.....	34
Tabla 9. Sobrecarga laboral.....	35
Tabla 10. Con el manual de funciones las tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con el perfil profesional	36
Tabla 11. Mejoramiento de la organización y coordinación de todos los niveles de la empresa	38
Tabla 12. Actividades diarias de los diferentes cargos actuales.....	39
Tabla 13. Actividades no correspondientes al cargo.....	41
Tabla 14. Nivel de formación Académica.....	42
Tabla 15. Cronograma de actividades	84
Tabla 16. Capacitación.....	86
Tabla 17. Presupuesto de recolección de datos	87
Tabla 18. Presupuesto de suministros	87
Tabla 19. Presupuesto de socialización del manual	88
Tabla 20. Presupuesto del manual	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Geográfica de Vimazeg, en la calle Víctor Manuel Rendón 906 y Rumichaca.	5
Figura 2. Organigrama de la Empresa.....	8
Figura 3. Preguntas Fundamentales de la administración.	15
Figura 4. Proceso administrativo.....	16
Figura 5. Conocimiento del organigrama de la empresa.....	31
Figura 6. Restricción en el desarrollo de funciones.	32
Figura 7. Instrucciones claras y específicas a través del manual.	33
Figura 8. Capacitaciones.	34
Figura 9. Sobrecarga laboral.	35
Figura 10. Con el manual de funciones las tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con el perfil profesional.	37
Figura 11. Mejoramiento de la organización y coordinación de todos los niveles de la empresa.	38
Figura 12. Actividades diarias de los diferentes cargos actuales.	40
Figura 13. Actividades no relacionadas al cargo.....	41
Figura 14. Nivel de formación académica.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para los colaboradores de la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial Vimazeg.....	96
Anexo 2. Preguntas de la entrevista	99
Anexo 3. Recomendaciones para reducir la sobrecarga laboral.....	100
Anexo 4. Ficha de Observación	101

Introducción

En este proyecto, se plantea una problemática de investigación sobre un análisis realizado a una compañía que se constituyó en el año 2017, se establecen los objetivos orientados a corregir los inconvenientes de la empresa estudiada. Además, se desarrolla un marco teórico que sustente la idea a defender de elaborar un manual de funciones con soporte en la información hecha por otros autores ecuatorianos, chilenos y españoles que han desarrollado propuestas similares. También, con ayuda de algunas definiciones de los tipos de manuales, su utilidad, beneficios de implementarlos y cómo están estructurados, mismas que se obtuvieron de fuentes de información secundarias. En respuestas a las exigencias gubernamentales se desarrolla un marco legal que contiene varios artículos del código de trabajo que se necesitan aplicar para aprobar los manuales internos de las organizaciones en Ecuador, y se describe algunos requisitos legales que deben cumplir las empresas que brinden servicios de seguridad privada. En la parte metodológica de esta investigación se presenta la recolección de datos obtenidos por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas, que sirven para conocer más explícitamente las áreas más afectadas según lo planteado en la problemática. En un análisis de recolección de datos se determina que en VIMAZEG no están detalladas de forma escrita las actividades que deberán desarrollar los trabajadores, de tal manera que al seleccionar a un nuevo trabajador que cumpla las funciones estratégicas de los cargos más altos, la compañía espera a que este colaborador tenga conocimientos previos en las actividades que deberá desarrollar, lo mismo sucede con los trabajadores de áreas operativas, y aquellos que no tengan conocimiento de qué hacer en su trabajo, los obtendrá de manera empírica con el día a día. El objetivo que pretenden lograr los autores de este proyecto es crear un manual de funciones que corrija los problemas relacionados al desempeño organizacional y sume beneficios efectivos para VIMAZEG Cía. Ltda, por lo tanto, se presenta en el capítulo IV la propuesta, donde se describen las funciones que deberán cumplir todos los colaboradores mencionados en el organigrama, mismo que fue facilitado por la compañía, y la descripción del perfil del cargo considerando todos los aspectos teóricos, legales y con el levantamiento de información de cargos, desarrollados y planteados en este proyecto.

Capítulo I

Diseño de la Investigación

1.1. Tema

Manual de funciones para la empresa seguridad integral y custodias hombres de seguridad mundial Vimazeg.

1.2. Planteamiento del problema

VIMAZEG Cía. Ltda. es una empresa ecuatoriana de seguridad privada que ha presentado desde su constitución una desorganización en su control interno. Cuando se trata de comunicar información, requerimientos, solicitudes o decisiones tomadas entre los diferentes cargos de sus áreas administrativas y operativas surge la incertidumbre de no saber quién es el encargado de realizar la otra parte del trabajo o de quién debe hacer todo el trabajo y, por ende, esto ocasiona contratiempos en el cumplimiento de tareas. Este desconcierto se debe al desconocimiento de la línea jerárquica de autoridad que debe seguir cada cargo de manera secuencial, sin embargo, la compañía tiene una representación gráfica de su estructura que muestra la relación entre sus diferentes áreas funcionales. Otro inconveniente es la falta de coordinación y del trabajo en equipo para cumplir con las actividades necesarias que le permitan a la empresa mantenerse con una participación en el mercado, ya que muchos trabajadores no se fomentan a la colaboración en equipo, afectando en gran medida el rendimiento de su fuerza laboral y, en consecuencia, el trabajo se vuelve ineficaz. Todo esto nos exige plantear la siguiente interrogante ¿dónde se centra el problema, en el área administrativa u operativa? en VIMAZEG, el análisis investigativo confirma que la ineficacia laboral se origina desde la administración y se extiende por todos los departamentos que se describen en su organigrama. En consecuencia, de la falta de cooperación de los ejecutivos se ve afectado en su trabajo el personal operativo que incluye a los guardias de seguridad. Algunos empleados tanto del área administrativa como operativa, sin incluir los guardias de seguridad, realizan actividades que no le corresponden a su cargo o puesto para el que fue contratado, un claro ejemplo se percibe en dos puestos de la empresa, el primero, en el área de almacén y recepción, la misma persona se encarga de realizar todas las actividades de ambos cargos y, segundo, en el área de operaciones, el cargo de supervisor y jefe de operaciones es realizado por la misma persona. Claramente se puede deducir que esta sobrecarga laboral influye en el cumplimiento tardío e ineficaz de tareas que provocan

insatisfacción y desmotivación laboral, incluso puede llevar a una desvinculación laboral con la empresa. VIMAZEG presenta una rotación de personal, aunque al igual que en otras empresas cambiar periódicamente de empleados es normal, no obstante, esto no significa que sea lo correcto. Sin embargo, VIMAZEG es una empresa joven que mantiene una rotación de personal, en el área administrativa la rotación se destaca en el departamento de talento humano, marketing, y, en áreas operativas, la rotación se vuelve mayoritaria en los guardias de seguridad. La poca experiencia de esta compañía en el mercado probablemente sea un factor que le impide seleccionar trabajadores que se alineen a perfiles laborales acordes al giro del negocio, porque depende de una buena coordinación del equipo de trabajo para que pueda prolongarse la vida de la empresa y, la de los colaboradores sea más estable laboralmente dentro de la misma.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo corregir las falencias del personal de la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial “VIMAZEG” y delimitar las responsabilidades por cargo?

1.4. Sistematización del problema

¿Cuáles son los cargos que se ocupan en la empresa VIMAZEG y hasta dónde llega la responsabilidad de los mismos?

¿Por qué no se encuentran definidas las actividades que desempeñan los empleados en la microempresa VIMAZEG?

¿Cómo delimitar adecuadamente las funciones que comprenden cada puesto de trabajo?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general

Elaborar un Manual de Funciones para la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial Vimazeg.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar los cargos de cada trabajador según sus funciones actuales.

- Determinar la necesidad de poseer un manual de funciones en la organización, analizando los resultados obtenidos mediante la aplicación de técnicas de investigación apropiadas.
- Rediseñar las funciones de los colaboradores de la empresa VIMAZEG para delimitar sus actividades y responsabilidades de cada área.

1.6. Justificación de la investigación

Actualmente la carencia de manuales de funciones en las empresas ha desembocado en eficiencias en las gestiones administrativas como la duplicidad de funciones, sobrecarga laboral y falla en el logro de objetivos afectando el desempeño y desarrollo de muchas organizaciones provocando falta de competitividad y profesionalismo en el mercado, ya que mediante la aplicación de estos manuales se logra controlar, orientar, asesorar y conducir al personal de manera adecuada en el desempeño de sus tareas diarias logrando eficiencia y eficacia en sus labores, permitiéndole ser competitivas en el ámbito que se desenvuelven.

Por esta razón la presente investigación plantea la importancia de elaborar un manual de funciones para los distintos cargos en la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG, el cual ayudará a mejorar el rendimiento del personal en la realización diaria de sus actividades, además, de que contribuirá al mejoramiento de la calidad del personal de la empresa haciendo que los mismos sean más eficientes, eficaces y competentes en el área laboral. Este manual también permitirá facilitar la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enlista las actividades que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo.

En toda empresa es importante contar con un manual de funciones bien diseñado ya que se convertirá en herramienta fundamental para que exista una buena organización en la empresa, mejore la comunicación entre departamentos y reduzca la sobrecarga laboral gracias a que se describen parámetros que orientan a definir el perfil del puesto de trabajo.

Vergara afirma que, “Las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos, y cada proceso para que se desarrolle eficazmente necesita del control interno aplicado a manuales de funciones” (Vivanco Vergara, 2017, p. 247).

Parafraseando a Parreño (2002), los manuales administrativos surgen durante la segunda guerra mundial, debido a la escasez de personal capacitado. En las

organizaciones la eficacia y la eficiencia de estas dependen mucho de la claridad de las instrucciones que reciban los empleados por parte de los directivos o jefes inmediatos. Un medio valioso de comunicación de las tareas laborales se facilita con el apoyo de un correcto manual de funciones en cada área, siendo útil para empresas públicas y privadas, evitando las alteraciones en la información.

1.7. Delimitación o alcance de la investigación

Tabla 1.

Límites del Contenido

Tema	Detalle
Lugar	Guayaquil, Víctor Manuel Rendón 906 y Rumichaca.
Campo	Administrativo y Operativo.
Área	Gestión Administrativa y Gestión Operativa.
Aspecto	Empresarial.
Delimitación espacial	Empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial “VIMAZEG” Cía. Ltda.
Delimitación Temporal	2020

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

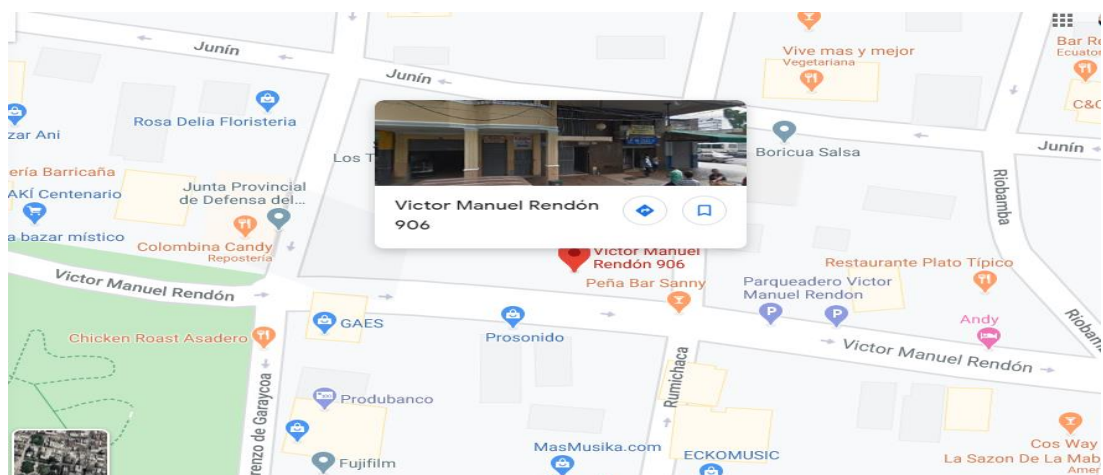


Figura 1. Ubicación Geográfica de Vimazeg, en la calle Víctor Manuel Rendón 906 y Rumichaca.

Fuente: Google Maps.

1.8. Idea a defender

Con la elaboración del manual de funciones para la empresa VIMAZEG el personal contará con una guía que mejore sus procesos administrativos y contribuya a la eficiencia de su gestión.

1.9. Línea de investigación

Dominio: Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la economía, social y solidaria.

Línea Institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de Facultad: Desarrollo empresarial y del talento humano.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la empresa

Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial “VIMAZEG” Cía. Ltda., es una pequeña empresa dedicada a brindar servicios de guardias de seguridad, inició sus actividades el 16 de agosto del 2017 como sociedades y se encuentra ubicada en Guayaquil en la calle Víctor Manuel Rendón y Rumichaca. Esta empresa empezó a laboral con 25 trabajadores y, actualmente está compuesta por 20 trabajadores distribuidos en los siguientes departamentos: Administración, Financiero, Operaciones, Talento Humano, Logística, Marketing, Gerencia General y Recepción, según lo indica su organigrama.

Entre los servicios que ofrece se encuentran:

Seguridad Integral: Seguridad física, custodias, seguridad electrónica, video y vigilancia e investigaciones privadas.

Asesoría empresarial: Asesorías jurídicas, causas civiles- penales, asesoría tributaria, asesoría seguridad social IESS, asesorías laborales.

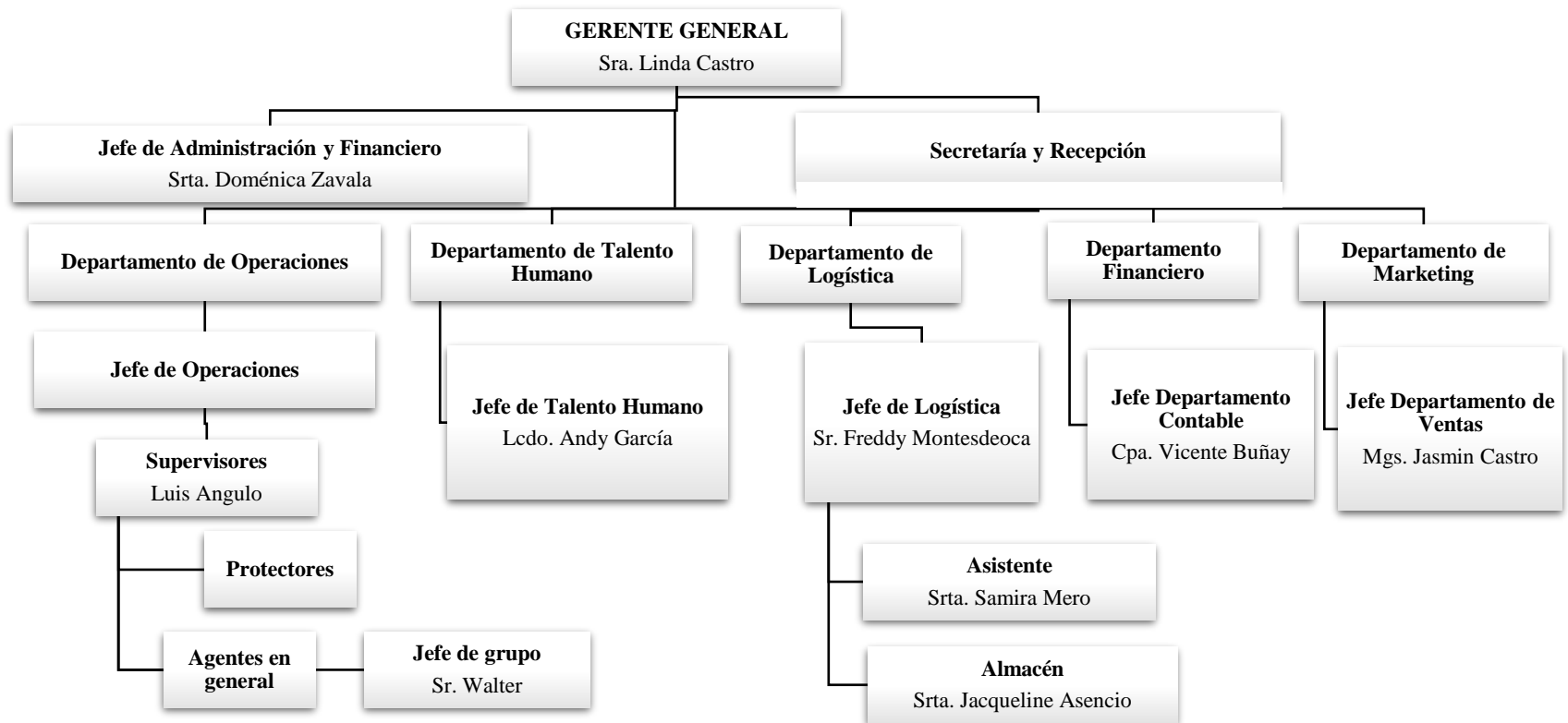


Figura 2. Organigrama de la Empresa.

Fuente: Vimazeg Cía. Ltda.

2.2. Seguridad Privada en Ecuador

En Ecuador según la Revista Lideres el sector de la seguridad privada mueve unos USD 500 millones de dólares al año, según información de la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral (ANESI), todo este sector está conformado por cerca de 900 empresas, de las cuales se dedican principalmente a la seguridad física y electrónica. El presidente de la ANESI menciona que la seguridad física está relacionada con la custodia, protección de personas, transporte de valores, mercaderías, entre otros. Mientras que la electrónica tiene que ver con la implementación de equipos tecnológicos para el monitoreo como centrales, uso de equipo satelital, rastreo, equipos de seguridad, en general, para empresas y residencias. Además, menciona que uno de los temas sensibles que hay que trabajar en el segmento está relacionado con el recurso humano. Dice que aún muchas compañías precarizan el trabajo de sus colaboradores pagando sueldos bajos y ofreciendo escasa formación, principalmente a los guardias. Para Luis Segovia, secretario de ANESI, un puesto de guardia de 24 horas está formado por lo general por tres personas. Agrega que el costo por el servicio que ofrecen las empresas, en este rubro, no debe ser menor a los USD 2 500 al mes, para que así se cumpla con las obligaciones laborales. Sin embargo, comenta Segovia, esto no ocurre. “Es común que el trabajo de los guardias sea precario. Muchas compañías ofrecen servicios baratos y esto implica que los guardias ganen menos y trabajen más” (Revista Lideres, 2019).

2.3. Estado del Arte

Para realizar la presente investigación se seleccionó una serie de antecedentes referenciales que sirven de apoyo para recalcar la importancia y el aporte de elaborar un manual de funciones para la empresa en estudio. A continuación, se detalla los estudios consultados:

Olmedo y Recalde, (2018) en el trabajo de titulación “Manual de funciones y procedimientos para el taller 5 hermanos”, su objetivo general fue el diseñar un manual de funciones y procedimientos que mejore la gestión administrativa de la organización ya que venía mostrando ineficiencias en todos los niveles jerárquicos, sobrecarga de funciones, falta de control a las actividades que muchas veces ocasionaban variabilidad en los procesos, duplicidad de funciones y fallos en el desempeño organizacional afectando de manera directa el desarrollo de la organización. El tipo de investigación que aplicaron fue de tipo cuantitativo y cualitativo, que se orientaba

en técnicas de encuestas y hojas de observación para el personal administrativo del taller.

Como resultado de esta problemática se identifica la necesidad de diseñar un manual de funciones que sirva de guía, oriente, controle y supervise al personal en el cumplimiento de las actividades, a su vez se realizó diagramas de flujo que permite visualizar de manera rápida y practica los procedimientos que debe ejecutar cada departamento del taller (Olmedo & Recalde, 2018).

El estudio realizado por Paolo Andrés Becerra López de la Universidad Austral de Chile, titulado “Análisis y descripción de cargos en la empresa Constructora Luis Navarro para la mejora de los Procesos de gestión de recursos humanos”, su objetivo general se basó en la elaboración de un manual que sirva como herramienta de ayuda para los distintos procesos de la gestión de los recursos humanos como lo son selección, capacitación y evaluación de personal. Entre sus objetivos específicos estableció diseñar las funciones principales y básicas asociadas a los diferentes cargos de obreros de la empresa. Para realizar dicho estudio se realizó un levantamiento de información para determinar la situación actual de la empresa respecto el área de recursos humanos y para determinar la importancia del manual de descripción de cargos. Posteriormente en base a la real necesidad de la empresa de contar con el manual de descripción se procedió a realizar entrevistas a las personas que ocupan el cargo y su jefe directo para determinar la función principal y las funciones básicas de cada cargo.

El autor concluyó que al describirse los cargos de los operarios-obreros:

Se ha podido establecer un perfil estructurado para cada cargo, definiendo los requisitos iniciales (experiencia, nivel educacional, etc.), funciones y tareas a cumplir, competencias técnicas, competencias conductuales y criterios de desempeño lo cual posibilita el diseño de un proceso de selección y reclutamiento con mayor rigurosidad técnica y de acuerdo con las necesidades de la organización (Becerra, 2018).

El estudio presentado por Barahona y Jaramillo de la Universidad de Guayaquil titulado “Rediseño de la estructura organizacional del departamento Contable de la empresa Lucanvi S.A”, donde el objetivo de esta fue proponer un manual de funciones en base a las oportunidades de mejoras identificadas y evaluadas ya que mediante la observación realizada a la empresa se identificó que existía duplicidad en sus actividades, malentendidos, retrasos y mala comunicación. Dichos factores afectaban

de manera directa a la organización y a sus colaboradores en el departamento de contabilidad, todos estos problemas se dan debido a que la compañía no cuenta con una estructura adecuada, y las funciones de cada colaborador son difundidas en forma oral y solo existe en la memoria de los jefes.

Este proyecto de investigación fue de tipo descriptivo investigativo y analítico, realizado a través de entrevistas y encuestas, como resultado, los autores concluyeron que implementar esta propuesta y, ampliar el rediseño de la estructura organizacional en el departamento contable proporcionaría a la empresa una participación más activa de cada uno de los colaboradores, y los sistemas de comunicación mejorarán y se evitarán duplicidad de tareas, u otro tipo de inconvenientes relacionados.

El estudio presentado por Calderón y Estrada de la Universidad de Guayaquil titulado “Manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa Calmosacorp Cía. Ltda., donde el objetivo de la investigación se basó en elaborar un manual de funciones para mejorar el trabajo en el departamento de administración en la empresa, ya que se evidenció que posee una serie de falencias en la ejecución de sus funciones por parte de los trabajadores.

Respecto aquello se realizó la propuesta de realizar un manual de funciones, tomando en cuenta el tipo de investigación descriptivo por medio de entrevistas, donde se pudo evidenciar que las funciones que se realizan las operan de forma empírica sin que exista un control interno (Calderón & Estrada, 2018).

Por tal razón las autoras concluyeron en la vitalidad de implementar dicho manual ya que con el mismo lograran incrementar el rendimiento laboral del departamento administrativo, además de alcanzar una mejora continua en los procesos que se ejecuten, debido a que el manual contiene la información necesaria de las actividades que se manejan en el departamento de acuerdo a la estructura organizacional, detallando de manera clara y precisa las responsabilidades que el personal debe realizar con la finalidad de generar resultados oportunos para la toma de decisiones que se deban ejecutar.

El estudio de Raúl Fernando Soto Concha de la universidad del BIO-BIO facultad de ingeniería depto. de ing. Industrial titulado “Diseño de una Estructura Organizacional, para la empresa TURBOMECANICA LTDA.” plantea como objetivo general un “Diseño de Estructura Organizacional en TURBOMECANICA INGENIEROS”. El estudio de la estructura actual de la compañía se realizó a través

de la descripción de funciones tomando en cuenta las tareas realizadas por los distintos trabajadores de la empresa, además de las características principales de una estructura como la especialización, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización, formalización. Raúl propone una solución a problemas detectados a través de una reestructuración organizacional, definiendo los cargos con su respectiva amplitud de control, competencias requeridas, autoridad y responsabilidad de las personas, flujo de información y puntos de control y el diseño de un organigrama.

La intención del autor consiste en realizar un diagnóstico de la actualidad administrativa con la que se trabaja y diseñar una estructura organizacional administrativa, con el objetivo de proponer una mejora en su organización, lo cual implica: definición de cargos, autoridad y demás elementos con que deben contar.

La tesis doctoral realizada por el doctor Antonio Valdivia Úbeda de la Universidad de Cádiz, España, Titulada “Las funciones de la dirección comercial en la empresa familiar Catalana” su objetivo general se acogió de la propuesta que hace Campenhoudt (1999, p.p. 38-39) sobre cómo comenzar toda investigación social, por lo tanto, el objetivo busca identificar las funciones que desempeña la persona que ostenta el cargo de director comercial en las empresas familiares catalanas. Uno de sus objetivos específicos es Conocer qué cargo consta en la tarjeta de visita de aquellos que desempeñan la función de director comercial en las empresas familiares catalanas. Esta investigación se basó en un estudio descriptivo- inductivo donde se recopiló información del trabajo previo de otros autores y luego se aplicó el método inductivo para establecer una generalización que permita determinar las diferencias y semejanzas entre las propuestas de los diferentes autores que han publicado sobre las funciones del director comercial y la realidad en la empresa familiar catalana. La metodología aplicada es cualitativa, la técnica de recogida de información ha sido mediante entrevistas personales semiestructurados y a través del discurso libre. El Autor concluyó que con la tesis doctoral “se logró generar conocimiento adicional sobre la función del director comercial en la empresa familiar catalana que servirá como base de partida a todos aquellos que quieran profundizar en la mejora y conocimiento de esta importante función empresarial” (Valdivia, 2011).

El trabajo de Fin de Máster de María Iranzo Enguíanos de la Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI, España, con tema “Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones” pretende demostrar la necesidad de las herramientas de Análisis, Descripción y Valoración de puestos de

trabajo en una empresa y, cómo una buena coordinación de funciones entre empleados podrá lograr una optimización de su trabajo. Por lo tanto, define el objetivo general “Aumentar la competitividad de TERIA YABAR en el mercado e incrementar el rendimiento del capital humano, optimizando los principales procesos en materia de Recursos Humanos. El problema que se identificó en la empresa es la falta de objetivos, de definición del flujo de actividades y de estructura jerárquica, unidos al crecimiento y demanda del negocio, han posicionado a la empresa en una situación de supervivencia, impidiendo su desarrollo óptimo y satisfactorio, desaprovechando las potencialidades de todo su capital humano. El método utilizado para esta redacción ha sido un estudio completo de las herramientas, sus elementos y una observación directa de la forma en la que se estructura la organización de la empresa Teria Yabar. Paralelamente a la investigación, se han incluido apartados con reflexiones individuales y aportaciones al estudio con una visión más subjetiva del tema.

El autor recomienda para Teria Yabar la seguridad tanto de sus establecimientos y trabajadores, como de los datos de los clientes y visto a la necesidad del establecimiento de funciones en la empresa elabora un manual de funciones.

La investigación realizada por Carolina Villafuerte Burgos de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil titulada “Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios”, donde su objetivo fue desarrollar un manual de funciones para la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa que sirva como una herramienta administrativa eficaz con el fin de facilitar la ejecución de las actividades del personal de la empresa.

La metodología aplicada fue de tipo corte trasversal, utilizando como instrumento la lista de cotejo para comprobar el problema que es la falta de conocimiento de las funciones que deben cumplir en los distintos puestos de trabajo. La muestra obtuvo 53 personas que laboran en dicha empresa. La autora concluyó que:

La elaboración del manual de funciones es de suma importancia ya que sirve como una herramienta que aporta un orden en el establecimiento de las actividades que cada funcionario debe realizar en su puesto de trabajo, al igual que ciertas características como: la educación, años de experiencia, entre otros que cada aspirante al puesto de trabajo debe poseer para el desempeño laboral óptimo (Villafuerte, 2018).

Tabla 2.

Tesis Referenciales

Año	Autor	Tema	Fuente	Sitio Web
2018	Becerra, P	Análisis y descripción de cargos en la empresa Constructora Luis Navarro para la mejora de los procesos de gestión de recursos humanos.	Universidad Austral de Chile	http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/bpmb389a/doc/bpmb389a.pdf
2008	Soto, R	Diseño de una Estructura Organizacional, para la empresa TURBOMECANICA LTDA.	Universidad del BIO-BIO	http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf?fbclid=IwAR1HRUeiLGoNGY8YGWvgeXF2MloWGuX9xkLEWn-FYKXXWVNO6rsBxxfKJZg
2011	Valdivia, A	Las funciones de la dirección comercial en la empresa familiar Catalana.	Universidad de Cádiz	https://studylib.es/doc/7780275/las-funciones-de-la-direcci%C3%B3n-comercial-en-la-empresa-fam?fbclid=IwAR2AmL99f0xQ1-OP52tBwo4oSaKDF1-AjXoIvnmJ5Uf9wFhV4LitWNx05R4
2017	Iranzo, M	Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones.	Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI	https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/74469/LLOPIS%20-%20PLAN%20DE%20EMPRESA%20DEDICADA%20A%20LAS%20NUEVAS%20TECNOLOGIAS%20%28IMPRESORAS%203D%29.pdf?sequence=2
2018	Olmedo, E & Recalde, K	Manual de Funciones y Procedimientos para el Taller 5 Hermanos.	Universidad de Guayaquil	http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37470/1/TESIS%20OLMEDO%26RECALDE.pdf
2018	Barahona, J & Jaramillo, S	Rediseño de la estructura organizacional del departamento Contable de la empresa LUCANVI S.A.	Universidad de Guayaquil	http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35418/1/LUCANVI%20S.A.%20Tesis%2030-08-18.pdf
2018	Calderón, G & Estrada, J	Creación del manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa CALMOSACORP Cía. Ltda.	Universidad de Guayaquil	http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35179/1/TESIS%20-%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20CALDERON%20GABRIELA%20Y%20ESTRADA%20JOSSUE.pdf

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Definición del Proceso Administrativo

Un proceso es una relación de un conjunto de actividades que deben desarrollarse para lograr un resultado. La administración es el manejo adecuado, eficaz y eficiente de recursos que deberán estar orientados por objetivos que permitan lograr metas. Comprendiendo la definición de un proceso y de la administración, entonces.

El proceso administrativo es una serie de etapas o fases donde interviene la planificación, organización, dirección y control, mismas que se interrelacionan y forman parte de la administración y cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa de forma más eficiente (López, 2012).

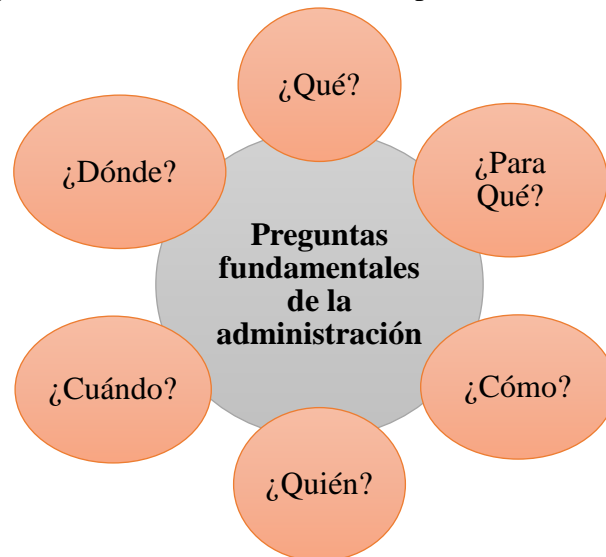


Figura 3. Preguntas Fundamentales de la administración.

Fuente: (Galindo, 2011).

“El proceso administrativo es una herramienta que permite al administrador, manejar eficientemente las funciones de una organización, también consiste en estudiar la administración como es un proceso integrado por varias etapas, cada etapa corresponde a seis preguntas fundamentales” (Galindo, 2011).

2.4.2. Importancia del Proceso Administrativo

La importancia del proceso administrativo se acentúa a la maximización de recursos, garantizando el buen desempeño de las organizaciones o de individuos en base a una buena planificación de las tareas o actividades, a la organización, a la dirección orientada a resultados y a la supervisión a través de un control de estas actividades, garantizando que exista un buen desempeño laboral que permita el

crecimiento económico profesional de quienes aplican, sean personas naturales o personas jurídicas.

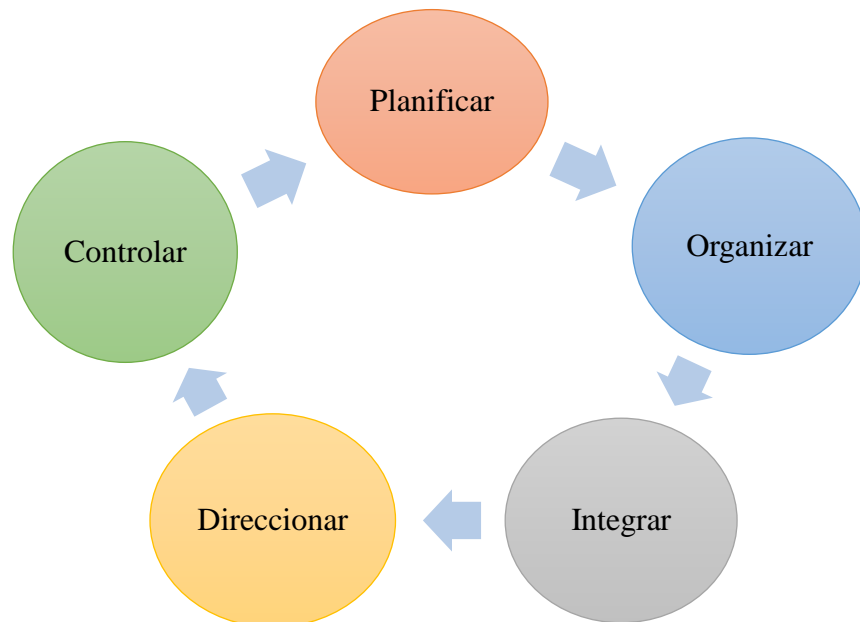


Figura 4. Proceso administrativo.

Fuente: (Welsch G. A., Hilton, Gordon, & Rivera, 2005).

2.4.4. La Organización

Una organización es definida:

Un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes de un grupo de personas (Franklin Fincowsky, 2009, p. 370).

Por lo tanto, la etapa de organizar del proceso administrativo consiste en tener a la empresa u organización dividida en puestos de trabajos que resulten manejables, brindar una designación de responsabilidades a cada individuo de esta, y, por último, lograr una asertiva toma de decisiones para alcanzar objetivos organizacionales.

2.4.3. El Papel de La Administración

El proceso administrativo se utiliza como una herramienta para el logro de los objetivos organizacionales relacionados al ámbito lucrativo, social, y de otro tipo. El cual cumple con las siguientes funciones:

(Welsch G. A et.al, 2005) indica que el proceso administrativo se encuentra clasificado en 5 funciones básicas:

1. **Planificación:** Es la primera etapa de proceso administrativo, se centra en definir cuáles serán los objetivos, propósitos, estrategias, políticas, programas, presupuestos, procedimientos a desarrollar en una organización, además, de elegir y estructurar cuál será la secuencia de las operaciones y el tiempo que tomará alcanzar o cumplir los mismos. Mediante esta etapa se podrá corregir errores que hayan surgido anteriormente y anticiparse a la llegada de problemas futuros.
2. **Organización:** Esta etapa consiste en determinar cómo se realizará el trabajo, es decir, en dividir o segmentar en puestos adecuados y formalizados cuáles serán las actividades para realizar por cada individuo dentro de la organización, con el propósito de alcanzar eficiencia en el cumplimiento de objetivos o metas trazadas en la etapa anterior.
3. **Suministrar el personal y administrar los recursos humanos:** También llamada de integración, en esta etapa la organización se asegura de reclutar fuerza laboral competente y eficiente. Además, la misma se encarga de mantener un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan seguros o satisfechos.
4. **Dirección:** Es el proceso de ejecución de las actividades que se han previsto en las etapas anteriores Esta etapa se basa en llevar un control de las operaciones de la organización a través del esfuerzo de todos los colaboradores con el objetivo de alcanzar un buen rendimiento y altos niveles de productividad mediante la motivación, supervisión y comunicación de todos los niveles de la organización.
5. **Control:** Esta etapa se encarga de realizar una evaluación o supervisión de cómo se han llevado a cabo los planes de la organización a fin de detectar problemas que hayan surgido en las etapas anteriores y así actuar con medidas correctivas que aseguren un desempeño eficiente hacia el logro de objetivos. Su importancia radica en que al analizar los problemas localiza de manera inmediata los sectores más deficientes para así tomar medidas asertivas en el momento oportuno logrando reducir tiempo y costos, e incrementar la productividad de la empresa.

2.4.5. Manuales administrativos

Todas las organizaciones necesitan la comunicación, y existen documentos escritos que facilitan esta interacción. Según indica Fincowsky (2009):

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (p. 244).

Entonces, estos documentos formales brindan información de las instrucciones sobre el actuar de empleados dentro de una organización. La información que se presenta es de forma ordenada y sistemática, orientando a los colaboradores e indicando la actividad relacionada que tienen con la empresa.

2.4.6. Tipos de manuales administrativos

De acuerdo con la Enciclopedia de Clasificaciones (2017) los manuales administrativos se clasifican en:

Tabla 3.

Tipos de manuales administrativos

TEMA	DESARROLLO
Organización:	Es un manual que de manera general describe las funciones que debe cumplir cada área, en toda la organización.
Departamental:	El contenido de este manual se enfoca en detallar las funciones que deben cumplir de manera secuencial todos los trabajadores que interactúen en un departamento, que se acople a la estructura de la organización.
Política:	Aquel que determina y regula la actuación y dirección de una empresa en particular.

Procedimientos:	Aquel manual que detalla paso a paso lo que cada trabajador debe ejercer dentro de sus funciones, para lograr cumplir sus actividades eficazmente.
Técnicas:	Aquel manual que indica cuidadosamente la forma en que se deben realizar tareas específicas.
Bienvvenida:	Tienen la finalidad de compartir la historia de la compañía desde su origen hasta la actualidad, incluyendo los objetivos que persigue, la misión y la visión que espera lograr.
Puesto o Funciones:	Determina las responsabilidades que les corresponde a cada puesto laboral dentro de un área o departamento.
Múltiple:	Este manual expone las normativas, explica la estructura por la que se conforma la organización, entre otras cuestiones, de forma explícita.
Finanzas:	Pretende supervisar la gestión de todos los bienes que pertenecen a la empresa.
Sistema:	Este manual debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
Calidad:	Aquel que expone las políticas de calidad, puede vincularse por secciones o ligarse a toda la organización.

Fuente: (Clasificaciones, 2017).

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

2.4.7. Manual de organización y funciones

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los puestos de trabajo.

El Manual de Organización y Funciones, permite a las empresas plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Además de reducir conflictos por falta de delimitación de responsabilidades y cumplimiento de las tareas laborales. Con el uso de este documento se mejora la productividad de los trabajadores y por ende de la organización. Establece las obligaciones que le competen a cada cargo dentro de la estructura organizacional.

Indica el nivel jerárquico de cada cargo que se encuentra en la organización, la dependencia a la que pertenece, quienes se encuentran por debajo de su cargo y como se relacionan con los diversos puestos de los departamentos de la empresa.

2.4.7.1. Utilidad

Determina las funciones específicas que corresponden a cada cargo en relación con el marco legal y normativo aplicable.

Proporciona información a todos los niveles jerárquicos de la organización sobre sus funciones en una estructura orgánica,

Contribuye a la reducción de la gestión administrativa, gracias a la facilitación de información de las tareas a realizar.

Facilita el proceso de selección e inducción de los nuevos colaboradores, sirviendo el perfil de cargo como guía para identificar al candidato idóneo para ocupar el cargo, y como método de inducción porque permite conocer al nuevo trabajador con claridad las funciones y responsabilidades del puesto laboral que se le ha asignado.

2.4.7.2. Beneficios del manual de funciones

Implementar un manual de funciones tiene varios beneficios, algunos de ellos se mencionan a continuación:

- Permite a la organización contar con información importante que favorece a la toma de decisiones eficaces.
- Proporciona información eficaz de las labores o roles a cumplir.

- Da parte a los jefes de cada departamento sobre las actividades de los cargos que están bajo su mando.
- Ayuda a que se realice un proceso eficiente en los diversos procesos de selección, valoración y evaluación de cada puesto de trabajo.
- Ayuda a que se impulsen estrategias en las empresas, porque se realizan campos de actuación para cada cargo.
- Favorece una correcta comunicación de información, requerimientos, solicitudes o decisiones tomadas entre los diferentes cargos de los departamentos o áreas funcionales de la compañía.
- Reduce la sobrecarga laboral, duplicidad de funciones y rotación de personal.

2.4.7.3. Estructura del manual de funciones

Según Matute Bonoso (2018) afirma que:

Las partes que componen un manual de funciones son las siguientes:

Descripción básica del cargo: Se establece el nombre del cargo, área, sección o dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

Objetivo estratégico del cargo: Es la actividad genérica que establece el conjunto de funciones, responsabilidades y actividades que justifican la presencia de dicho cargo en la estructura de la compañía. Este objetivo debe ser redactado de forma concreta y que abarque en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

Personal relacionado al cargo: Establecer la ubicación del cargo dentro del organigrama de la organización para establecer con que personal o áreas debe interactuar para cumplir con sus funciones y responsabilidades encomendadas.

Funciones básicas: Detallar en forma breve cada una de las funciones y responsabilidades básicas que señalen debidamente los límites y la esencia del cargo.

Perfil del cargo: Definir el perfil ideal u óptimo del empleado que debe ocupar el cargo (p.p. 27-28).

2.4.7.4. Descripción de puestos

Monterroso Herrera (2007) señala que la descripción de puestos abarca la siguiente información:

- Identificación del puesto de trabajo
- Nombre
- Área de desempeño
- Codificación
- Descripción Genérica (objetivo)
- Listado de funciones y atribuciones inherentes al puesto
- Requisitos del ocupante del puesto (perfil) académico
- Habilidades y destrezas
- Conocimientos técnicos y/o específicos.

2.5. Marco Conceptual

2.5.1. Líneas de Autoridad

En base al principio de la unidad de mando, principio de escala o niveles jerárquicos afirma la necesidad de que exista una línea clara de mando que vincule a cada empleado con el nivel superior siguiente de autoridad, incluido el nivel máximo de dirección. Cuando las líneas de autoridad son claras es más fácil identificar quién es el responsable de terminar cada trabajo.

2.5.2. Empresa

El Diccionario de la Real Academia Española define la empresa como: “Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad” (Slideshare, 2017).

2.5.3. Organigrama

“La representación gráfica de una organización se denomina organigrama. Este organigrama refleja de un modo parcial la organización, ya que no incluye normas de funcionamiento, métodos de trabajo, descripciones de puestos, etc. El organigrama puede ser vertical, horizontal o circular” (Slideshare, 2017).

2.5.4. Eficiencia

Este término hace referencia a la capacidad que se tiene para conseguir resultados óptimos independientemente de los recursos que se utilicen.

2.5.5. Manuales administrativos

“Son documentos escritos que permiten organizar y detallar sistemáticamente la información de acuerdo con las actividades que deben seguirse y las responsabilidades y obligaciones que cada individuo debe cumplir internamente como trabajo de la entidad” (Pereira, 2017).

2.5.6. Manual de funciones

Los manuales de funciones sirven para orientar las tareas a realizarse diariamente de manera que sea más fácil lograr con los objetivos organizacionales, entonces, se convierte en una herramienta o instrumento de trabajo que básicamente contiene las tareas y normas que desarrolla cada persona en sus actividades diarias. Además, se elabora en base a los sistemas o procedimientos ya establecido en una organización y básicamente resume de manera lógica las pautas, orientaciones y guías de cómo llevar a cabo las diversas labores o rutinas cotidianas.

2.6. Marco Legal

2.6.1. Aprobación de manuales internos de las organizaciones en Ecuador

Art. 64.- Reglamento interno de trabajo

Para la aprobación de manuales internos de las organizaciones el estado ecuatoriano dispone lo siguiente:

Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones (Código de Trabajo, 2020).

En el Código de Trabajo modificado el 22 de junio del 2020 se encuentran establecidas las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores y de los empleadores, de los cuales se mencionan los más destacados con sus respectivos artículos:

Art 42.- Obligaciones del empleador

Son Obligaciones del empleador:

- a. Llevar un registro del trabajador en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y salida; el mismo que se actualizará con los cambios que se produzcan.
- b. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

Art 44.- Prohibiciones del Empleador

Prohíbese al empleador:

- a. Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno de la empresa.
- b. Aplicar al trabajador una sanción pecuniaria que exceda más del 10% de la remuneración mensual por concepto de multas.
- c. Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo (Código de Trabajo, 2020, p. 25).

Art 45.- Obligaciones del Trabajador

Son obligaciones del trabajador:

- a. Ejecutar el trabajo de acuerdo al contrato celebrado, con cuidado, esmero, tiempo y lugar.
- b. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido de forma legal.
- c. Dar avisos al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- d. Sujetarse a las medidas de prevención e higiene que impongan las autoridades (Código de Trabajo, 2020, p.p. 25-26).

Art 46.- Prohibiciones del Trabajador

Es prohibido para el trabajador: “Suspender el trabajo, salvo en caso de huelga. Abandonar el trabajo sin causa legal” (Código de Trabajo, 2020, p. 26).

2.6.2. Legislación en Seguridad Privada en el Ecuador

Para realizar el cumplimiento del trámite de emisión de permisos de operaciones a compañías de seguridad privada es de estricto cumplimiento lo estipulado en el reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, debido a que en este documento se especifica todos los requerimientos y lineamientos específicos para poder dar cumplimiento al trámite en mención.

Art. 2.- Prohibición de servicios. Se autorizará solamente a ciudadanos ecuatorianos de nacimiento, la administración y operación de servicios de seguridad fija, seguridad móvil, protección personal, transporte de valores, seguridad electrónica, seguridad satelital, investigación, capacitación y docencia en esta materia (Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008).

2.6.3. Apartado para las empresas de Seguridad Privada

Para las empresas dedicadas a la vigilancia y seguridad privada, la ANESI aprobó en el año 2003 la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada que menciona para su cumplimiento en el capítulo II lo siguiente:

Art. 4.- Requisitos para el personal

El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo con su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar;
- b. Tener ciudadanía ecuatoriana;
- c. Haber completado la educación básica;
- d. Acreditar la Cédula Militar; y,
- e. Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados (El Congreso Nacional, 2003).

Denominación del personal. - El personal que labore en compañías dedicadas a la seguridad y vigilancia privada se denominará guardias o investigadores privados, según su actividad asignada, la misma que se acreditará con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante.

Dentro del artículo 5 de la ley de Vigilancia y Seguridad Privada se destacan los más necesarios para este proyecto y necesariamente se menciona lo correspondiente al artículo 13 de la misma ley:

Art. 5.- Impedimentos para la contratación de personal

De acuerdo con este artículo las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley.
- b. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada.
- c. Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito del Ecuador, en servicio activo.
- d. Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes (El Congreso Nacional, 2003).

Art. 13 de la Sujeción al Código del Trabajo. “El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a las disposiciones del Código del Trabajo” (El Congreso Nacional, 2003).

Capítulo III

Metodología de la Investigación

La metodología de esta investigación se estableció con la finalidad de los objetivos planteados anteriormente, para lo cual se hará uso de una serie de procedimientos y técnicas que se describen a continuación:

3.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación a considerarse en el presente proyecto fue de carácter no experimental puesto que no se realiza ningún experimento respecto al tema, más bien se basa en la observación del objeto de estudio en su contexto natural para analizar cómo se desenvuelve en el ámbito de gestión administrativa y operativa.

La investigación no experimental se la considera a la observación de eventos reales y existentes. “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista, Mendez Valencia, & Mendoza Torres, 2014).

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación Descriptiva

En la investigación descriptiva Bernal (2010) indica que: “En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos” (p. 113).

Se realizó este tipo de investigación usando de orientación las encuestas, entrevistas y observación al personal de la empresa para luego tabular dichos datos, para describir y conocer el problema que afecta en el desarrollo organizacional de la misma.

3.3. Enfoque de la Investigación

En las metodologías de tipo mixto intervienen variables de tipo cualitativas y cuantitativas.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri et.al, 2014).

En esta investigación se aplicó una metodología mixta: de tipo cualitativo, porque se realizarán entrevistas al personal del área administrativa para con ello conocer los datos hablado o escritos propios de cada persona y su conducta, y cuantitativo, ya que a través de las encuestas realizada al personal de la empresa obtendremos datos que posteriormente serán tabulados para conocer el impacto de implementar el manual de funciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de Investigación

La técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista y encuesta.

3.4.1. Entrevista

La entrevista permite conocer a través de expertos en el tema, más a fondo la realidad que acontece un hecho, situación o fenómeno.

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (Bernal Torres, 2010, p. 194).

El uso de esta técnica nos permitió realizar una serie de preguntas a través de la herramienta de un cuestionario de preguntas abiertas las cuales fueron realizadas al personal que se encuentra en el área administrativa de la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG, en este caso al jefe de Recursos Humanos y al Gerente General.

3.4.2. Encuesta

La encuesta sirve para levantar información, pero existen riesgos en la veracidad de la información recopilada. “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal Torres, 2010, p. 194).

La elaboración de la encuesta fue dirigida tanto para el área administrativa para conocer la calidad de sus funciones, como operativa a los guardias de seguridad, para analizar su percepción sobre el funcionamiento de la empresa en cuanto a delegación de actividades en sus distintos puestos de trabajo.

3.4.3. Observación

La observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades (Campos & Lule, 2012, p. 49).

A través de esta técnica, el desarrollo de la investigación fue más asequible ya que se pudo conocer por medio de documentación cuáles son las actividades que realizan el personal de la empresa.

3.5. Población

Según Danel (2015), la población es la parte que engloba al conjunto finito o infinito sobre el que se interesa nuestra investigación. Cuando la población es demasiado grande se toma una muestra representativa. Se conoce como muestra al subconjunto de la población y sobre el que se aplican los instrumentos de recolección de datos.

Al ser una población pequeña no se realizó el cálculo de la muestra para la elaboración de la encuesta, sino que se procedió a realizarla a todo el personal administrativo y operativo de la empresa Vimazeg Cía. Ltda., que actualmente se encuentra conformado por 20 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4.

Personal de la empresa VIMAZEG

Personal Administrativo:	1 Gerente General	
	1 Jefe Administrativo y Financiero	
	1 Jefe de Recursos Humanos	
	1 Jefe de Venta	
	1 Jefe Contable	
	1 Secretaria y Recepcionista (también se encarga del almacén)	
	Personal de Operaciones:	1 Jefe de Logística
		1 Asistente de departamento de logística
		1 Jefe de Operaciones (también es supervisor)
		1 Jefe de Grupo
	10 Guardias (vigilantes y protectores)	

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

No se obtendrá muestra por ser una población pequeña.

3.6. Tratamiento a la Información

3.6.1. Análisis de las encuestas

Luego de realizar las encuestas se procede a tabular la información, tal como se muestra a continuación:

1. ¿Tiene conocimiento acerca del organigrama de la empresa?

Tabla 5.

Conocimiento del organigrama de la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Nada	1	5%
Poco	3	15%
Algo	5	25%
Bastante	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

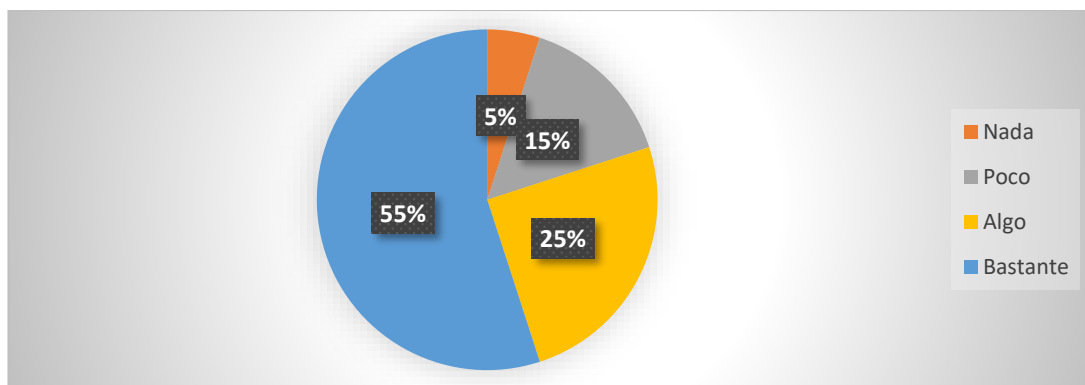


Figura 5. Conocimiento del organigrama de la empresa.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Porcentualmente el 55% de los encuestados tiene bastante conocimiento del organigrama de la empresa VIMAZEG, lo que determina que los colaboradores que forman parte de la organización tienen conocimiento sobre la línea jerárquica y de la estructura actual de la organización permitiendo identificar la responsabilidad de cada trabajador dentro de la misma. Sin embargo, el 45% tiene entre algo, poco y nada de conocimiento, estos resultados analizados incluyen tanto los más altos cargos gerenciales, administrativos, financieros, de marketing, logística y hasta el personal operativo que se encarga de cumplir la función de agentes de seguridad y de brindar la protección apropiada a los clientes de la organización.

2. ¿Alguna vez se ha sentido restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones al considerar que se encuentra desempeñando labores de sus compañeros de trabajo?

Tabla 6.

Restricción en el desarrollo de funciones

Opciones	Frecuencia	%
Nada	11	55%
Poco	2	10%
Algo	7	35%
Bastante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

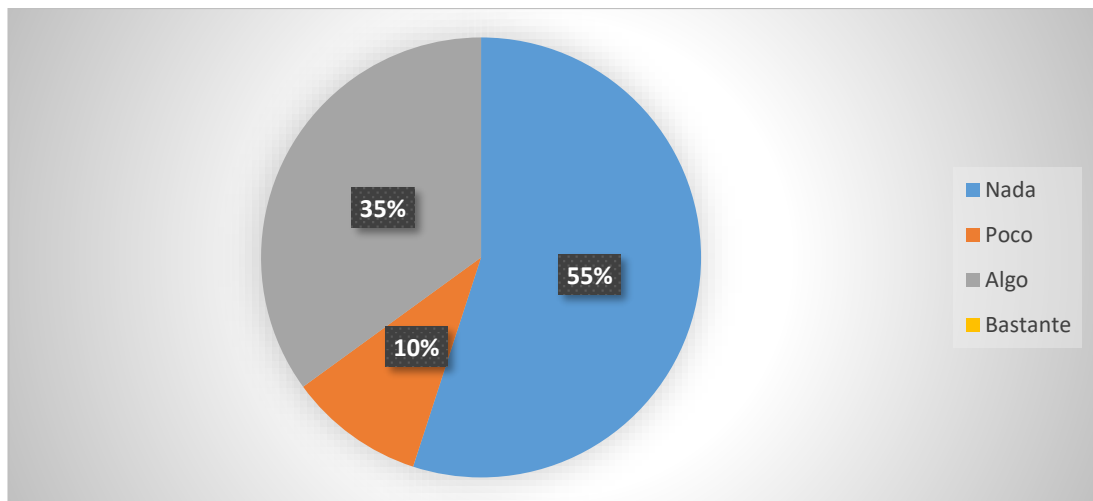


Figura 6. Restricción en el desarrollo de funciones.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Del total de los encuestados el 55% afirmó no sentir restricciones o limitaciones en el desarrollo de sus funciones y actividades diarias y mayoritariamente ese resultado recae sobre los agentes de seguridad privada, esto se debe a que el desempeño de su trabajo se especifica únicamente en la custodia y seguridad en el área de campo, es decir, fuera de las instalaciones de la empresa. El porcentaje restante de los encuestados incluye los colaboradores que desempeñan sus actividades en la parte estratégica y directiva de la organización, sintiéndose el 35% de ellos limitados a desempeñar adecuadamente cada una de sus funciones porque consideran que sobrepasan las fronteras de los roles que indica expresamente la estructura organizacional plasmada en el organigrama. Esto indica que es esencial que se implemente un manual de funciones para delimitar la responsabilidad de cada departamento de trabajo.

3. **Cuando usted paso a formar parte de la empresa, ¿se le brindaron las instrucciones claras y específicas acerca de cuáles serían sus tareas y funciones, a través de un manual?**

Tabla 7.

Instrucciones claras y específicas a través del manual

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

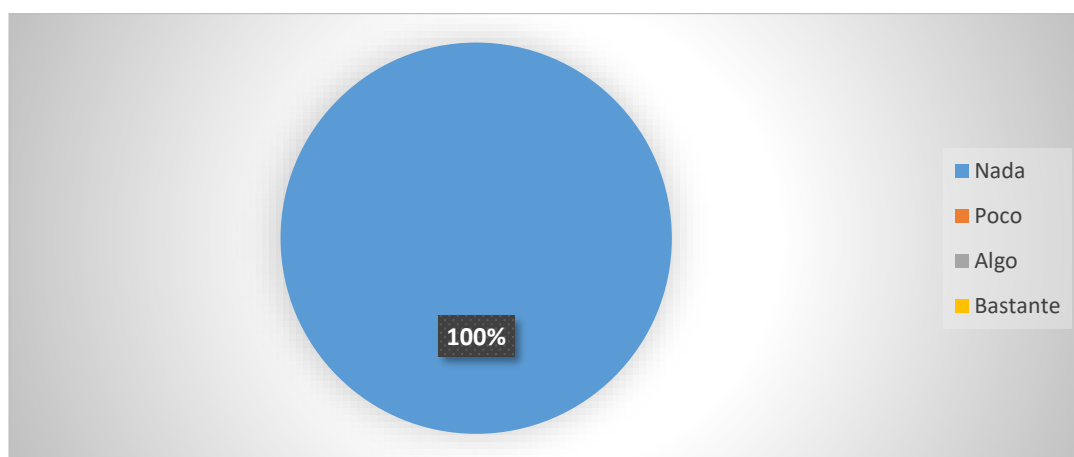


Figura 7. Instrucciones claras y específicas a través del manual.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Notablemente todos los colaboradores actuales de VIMAZEG al momento de formar parte de esta, no recibieron las instrucciones claras y específicas acerca de cuáles serían sus tareas y funciones a través de un manual según la competencia de su área laboral, y efectivamente esto es considerable al no existir un manual de funciones en la organización desde la constitución de esta. Basándose en capacitaciones que ha impartido la empresa para la ejecución de las actividades necesarias en el trabajo, los colaboradores han adquirido de manera empírica sus responsabilidades laborales, sin saber con exactitud que rol o actividades cumplir en delimitación a su cargo.

4. ¿Actualmente la empresa brinda capacitaciones para mejorar el trabajo del personal en la organización?

Tabla 8.

Capacitaciones

Opciones	Frecuencia	%
Nada	2	10%
Poco	3	15%
Algo	15	75%
Bastante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

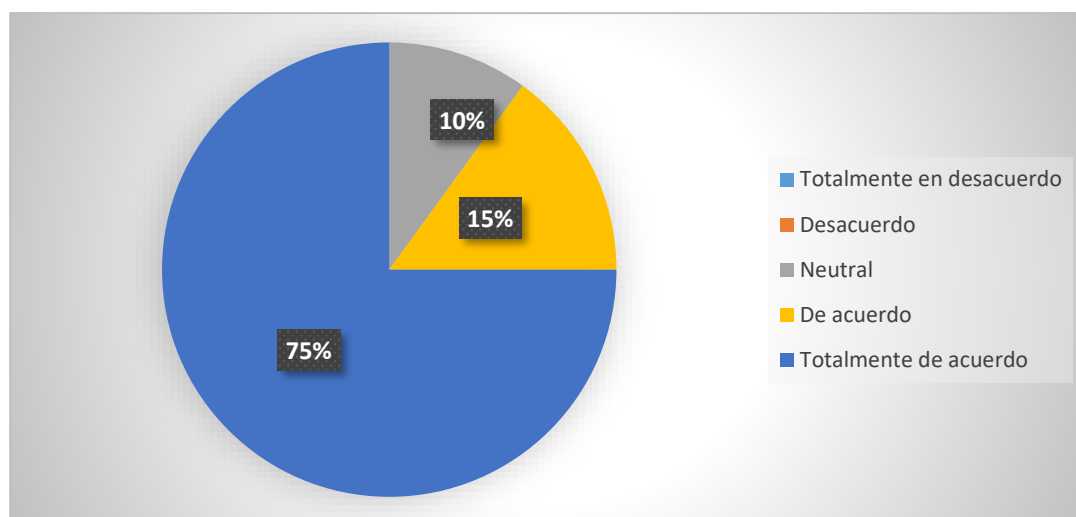


Figura 8. Capacitaciones.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Actualmente la empresa se preocupa por que su personal adquiera nuevos conocimientos profesionales dentro de las áreas que desempeña y que le compete a cada trabajador, para lograr esto la empresa incorpora capacitaciones que le permitan obtener mejores resultados en el cumplimiento de sus objetivos planteados dentro de la organización y ser más competitivos, así lo asegura el 75% de sus colaboradores. Sin embargo, un 25% de los encuestados dice haber recibido pocas o ningunas capacitaciones que le ayuden a lograr una mejora en el desarrollo de sus actividades

porque las capacitaciones se dan a los nuevos guardias que son contratados para cubrir la vacante que causan los guardias que se desvinculan de la compañía, al igual que a trabajadores que rotan en otros cargos.

5. Como colaborador de la empresa ¿considera que su cargo actual le ocasiona sobrecarga laboral?

Tabla 9.

Sobrecarga laboral

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	25%
Desacuerdo	3	15%
Neutral	4	20%
De acuerdo	6	30%
Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

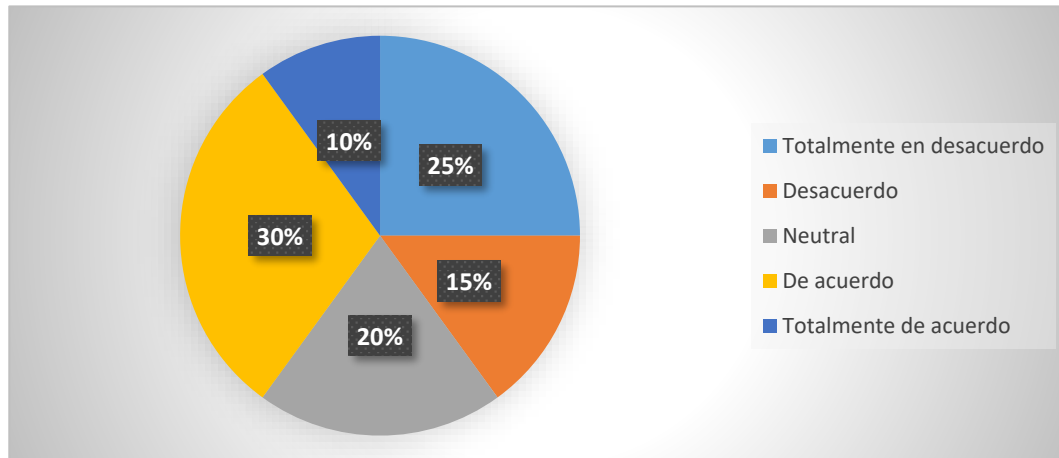


Figura 9. Sobrecarga laboral.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis.

La sobrecarga laboral es una de las cosas que se pretende corregir con la puesta en práctica de un manual de funciones. En VIMAZEG el 40% de los colaboradores de los altos cargos y de operaciones consideran que actualmente sus trabajos les ocasiona sobrecarga de labor, esto se argumenta con la participación de la secretaria y

repcionista que a la vez también está encargada de supervisar todo lo que ocurre en el almacén, dirigir y coordinar las tareas de abastecimiento de materiales que necesite la compañía. En la parte operativa la representación de la doble tarea se ve en el jefe de grupo de seguridad, quien se encarga también de supervisar las operaciones de la compañía y del orden de esta. De igual manera sucede con otros colaboradores de diferentes áreas de la empresa. Otro 40% de los encuestados dice no tener funciones que estén fuera de su competencia, y ese porcentaje lo representa en mayor parte los agentes de seguridad, mientras que el 20% de los trabajadores de empresa se mantienen neutral cuando se les pregunta si considera que su cargo actual le ocasiona sobrecarga laboral, porque no están seguros si lo que están haciendo es mayor o menor a las responsabilidades que deben cumplir diariamente respecto a su cargo.

6. ¿Considera Usted que con el manual de funciones sus tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con su perfil profesional?

Tabla 10.

Con el manual de funciones las tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con el perfil profesional.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Neutral	2	10%
De acuerdo	3	15%
Totalmente de acuerdo	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

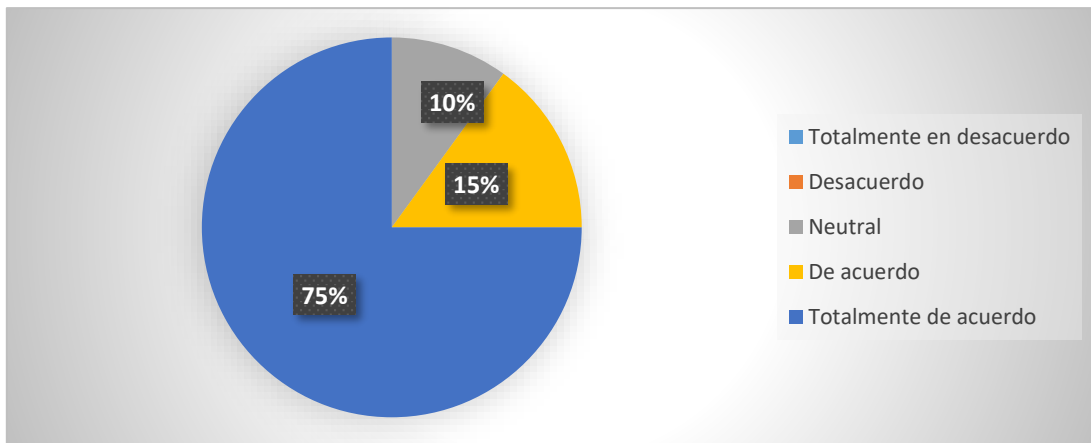


Figura 10. Con el manual de funciones las tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con el perfil profesional.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

En referencia a esta pregunta los encuestados optaron por decidir entre 3 opciones de respuestas entre ellas el 75% mostraron un total acuerdo de nuestra propuesta, mientras que el 15% manifestaron que se encuentran de acuerdo, y el 10% les parece neutral, entonces, podemos apreciar que la mayoría de los empleados consideran que al implementar el manual de funciones para la empresa las tareas y responsabilidades de todos se encontrarán de acuerdo a su perfil profesional y aseguran que mediante nuestra propuesta lograrán alcanzar un desenvolvimiento eficiente a todas las tareas que se les designen.

7. ¿Considera que es necesario que la empresa adopte e implemente un manual de funciones para una mejor organización y coordinación de todos los niveles jerárquicos de la empresa?

Tabla 11.

Mejoramiento de la organización y coordinación de todos los niveles de la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	6	30%
Totalmente de acuerdo	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

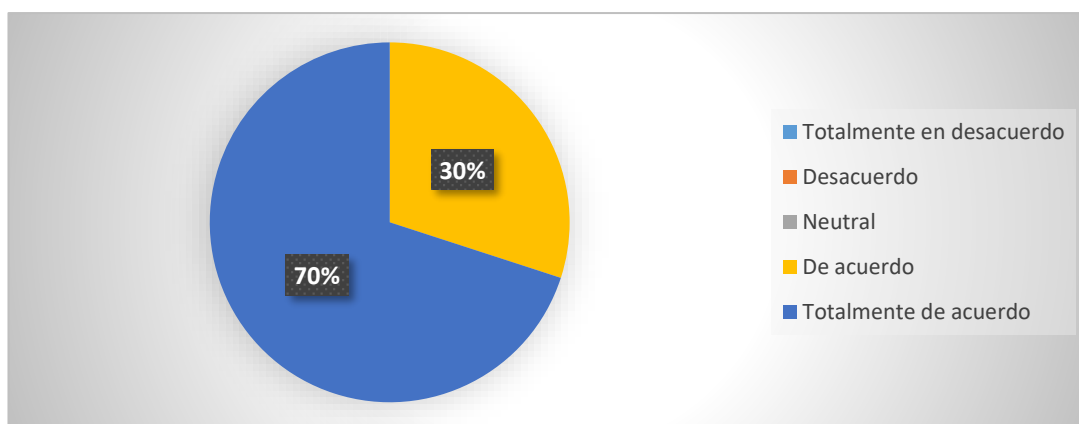


Figura 11. Mejoramiento de la organización y coordinación de todos los niveles de la empresa.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Referente a esta pregunta los encuestados alrededor del 70% están totalmente de acuerdo y el 30% se mantiene de acuerdo a que el manual de funciones mejorará la organización y coordinación de los diversos niveles jerárquicos de los que se compone la empresa, entonces, podemos afirmar que los empleados se mantienen en la premisa de que es vital la implementación del manual de funciones, ya que mediante este documento todos los empleados podrán trabajar en un ambiente coordinado y organizado y, eso hará que se eviten los retrasos en presentar reportes o información que soliciten las diferentes áreas de la empresa.

8. ¿Cuáles son las áreas o tareas relacionadas y NO relacionadas a su cargo que realiza diariamente? Señale las necesarias.

Tabla 12.

Actividades diarias de los diferentes cargos actuales

Opciones	Frecuencia	%
Gerencia General	1	9%
Contabilidad y Finanzas	1	9%
Control de suministros de oficina y bodega	1	9%
Asistente administrativo (a)	1	9%
Recursos Humanos	1	9%
Manejo de marketing y publicidad	1	9%
Guardia de seguridad	1	9%
Reparaciones de daños y mantenimiento de infraestructura de la empresa		0%
Portero	1	9%
Control de logística de seguridad	1	9%
Otro: secretaria, supervisor	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

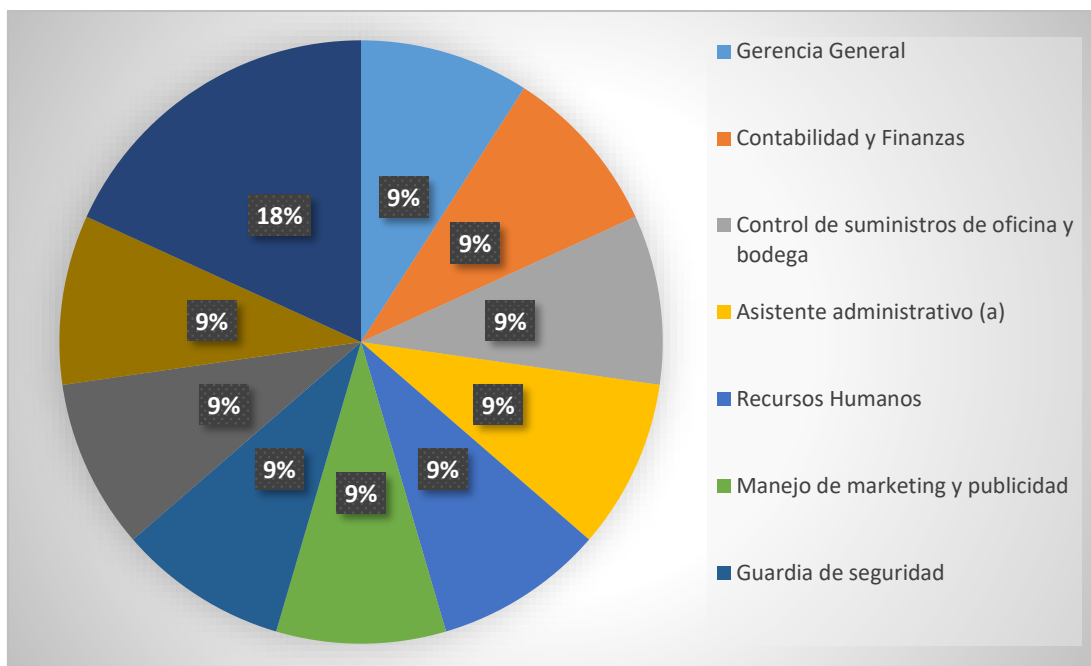


Figura 12. Actividades diarias de los diferentes cargos actuales.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Las actividades que se realizan diariamente en VIMAZEG sin importar la relación directa a su cargo comprenden todas las mencionadas en la tabla 12. Actividades diarias de los diferentes cargos actuales, según los encuestados, esta pregunta se plantea con la intención de conocer y determinar los diferentes tipos de puestos y responsabilidades que se deberán ejecutar con una correcta diferenciación de los perfiles del cargo. En la opción de otros cargos, los encuestados añadieron dos respuestas (supervisor, secretaria) por lo que la relación porcentual de la misma representa el 18%.

9. ¿Con qué frecuencia Usted realiza las actividades que no le corresponden de acuerdo con su cargo?

Tabla 13.

Actividades no correspondientes al cargo

Opciones	Frecuencia	%
Al menos 1 vez por semana	1	5%
Al menos 2 veces por semana	6	30%
Al menos 3 veces por semana	2	10%
Al menos 4 veces por semana	0	0%
Al menos 5 veces por semana	2	10%
Nunca	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

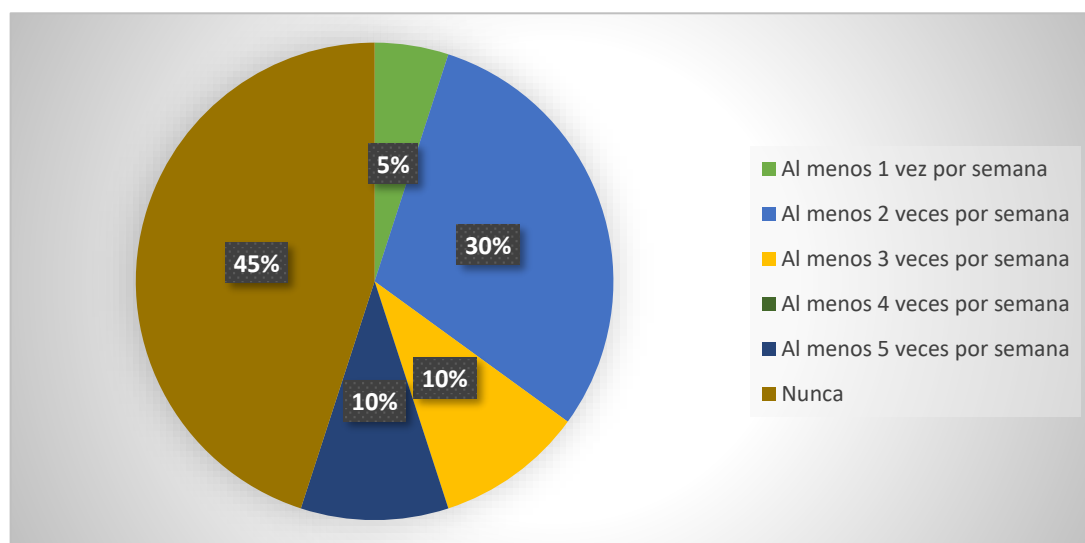


Figura 13. Actividades no relacionadas al cargo.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

El 45% afirma que nunca ha realizado actividades que estén fuera de lo que compete a su cargo, este porcentaje pertenece únicamente a los guardias de seguridad. Mientras el 55% corresponde al personal restante del total de los trabajadores de

Vimazeg que aseguran que cumplen sus funciones y, además, realizan otras actividades que no están acorde a su cargo.

10. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Tabla 14.

Nivel de formación Académica

Opciones	Frecuencia	%
Educación Primaria	0	0%
Educación Secundaria	17	85%
Educación Superior Pregrado (técnico, tecnológico, universitario)	2	10%
Educación Superior Posgrado (especializaciones, maestrías, doctorados)	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

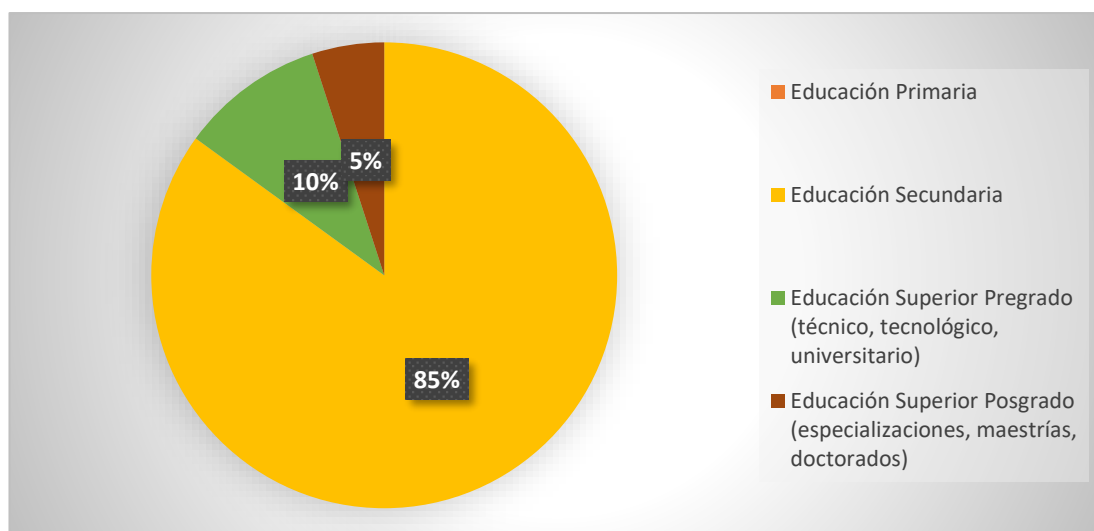


Figura 14. Nivel de formación académica.

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Análisis

Son 17 los empleados que representa el 85% de los 20 empleados que forman parte de la empresa, los cuales poseen una educación secundaria culminada. Tan solo

el 10% cuenta con una educación superior universitaria, siendo parte de este porcentaje el jefe de contabilidad, y en proceso de culminación académica el jefe de Talento Humano. El 5% corresponde a la jefe del departamento de ventas Mgs. Jasmín Castro quien es la única con Posgrado. Mediante esta información podemos concluir que algunos de los empleados de la empresa no cuentan con la educación completa y suficiente para ocupar el puesto en el que se encuentran. Posiblemente por esto en la empresa a veces se presentan problemas de liderazgo, comunicación o coordinación, en especial en los departamentos administrativos.

3.6.2. Análisis individual de las entrevistas

Entrevista #1. Entrevistado: Jefe de Talento Humano

1. ¿Qué considera que es necesario realizar para incentivar al personal de la empresa y mejorar su desempeño laboral?

Las capacitaciones que se brindan son necesarias e indispensables para mejorar el desempeño de los trabajadores, el buen ambiente laboral, la oportunidad de crecimiento y la seriedad de la empresa son determinantes en los trabajadores a la hora de valorar su puesto de trabajo y trabaje mejor.

2. Desde el inicio de las actividades de la compañía ¿ha existido rotación de personal? ¿Cuáles son las áreas o departamentos más afectados?

Sí, la rotación de personal se ha visto más afectada en el departamento de operaciones, todo lo que comprende a los agentes de seguridad y supervisores.

3. ¿Cómo determinan las actividades que debe realizar un trabajador cuando recién ingresa bajo contrato a formar parte de VIMAZEG?

Cada puesto de trabajo cuenta con unas condiciones específicas establecidas en el Marco de la Norma ISO 9001 - 2005, al ingresar un nuevo trabajador se pone en su conocimiento los protocolos y reglamentos internos de la compañía, a más de requerir en caso de agentes de seguridad los respectivos cursos y la experiencia necesaria para trabajar en el punto.

4. ¿Se brinda una capacitación a los nuevos trabajadores?

Si, al momento que ingresan a formar parte de la empresa se le realiza una capacitación.

5. Cuando se emiten decisiones gerenciales o de algún otro departamento ¿Se toman en consideración las líneas jerárquicas de la compañía y cómo se comunica a los demás responsables de tal decisión?

Sí, las decisiones se toman en consideración del órgano regular, cada departamento y jefe de departamento toman decisiones que son respetadas por el resto del personal. Teniendo siempre en consideración las opiniones o sugerencias de los demás.

6. ¿En las áreas administrativas han surgido inconvenientes o retrasos de presentación de información por desconocimiento de las tareas que a cada colaborador le corresponde realizar?

En ocasiones ha surgido uno que otro inconveniente, pero por esta razón la empresa brinda una capacitación al personal nuevo que ingresa.

7. ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas de la empresa?

Uno de los principales problemas de la empresa es la extrema confianza que puede existir entre algunos trabajadores y, al existir esto se toman atribuciones que no les corresponden.

8. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de funciones? ¿Por qué?

Sí, porque delimitaría específicamente las funciones de cada trabajador, lo que le servirá para conocer las funciones específicas que debe desarrollar y podrá determinar cuando ejerza las funciones que no le correspondan.

Entrevista #2. Entrevistado: Gerente General

1. ¿Qué considera que es necesario realizar para incentivar al personal de la empresa y mejorar su desempeño laboral?

Para incentivar al personal lo primordial que debe realizar la empresa es mejorar el ambiente laboral que tiene, ofrecer más oportunidades de crecimiento laboral a los empleados y brindar más capacitaciones en especial al área administrativo para que mejoren la calidad de su trabajo.

2. Desde el inicio de las actividades de la compañía ¿ha existido rotación de personal? ¿Cuáles son las áreas o departamentos más afectados?

Definitivamente si existe una alta rotación de personal en áreas administrativa, en el departamento de talento humano, en el departamento de marketing, y en áreas operativas son los guardias de seguridad que tienen mayor índice de rotación.

3. ¿Cómo determinan las actividades que debe realizar un trabajador cuando recién ingresa bajo contrato a formar parte de VIMAZEG?

Se determinan de manera empírica según los conocimientos previos que tienen las personas de puestos más altos en la empresa.

4. ¿Se brinda una capacitación a los nuevos trabajadores?

Sí, se realizan unas capacitaciones cuando el empleado recién pasa a formar parte de la empresa, pero a mi perspectiva deberían realizarse con más frecuencia para que puedan actualizar sus conocimientos y desarrollar mayores habilidades.

5. Cuando se emiten decisiones gerenciales o de algún otro departamento ¿Se toman en consideración las líneas jerárquicas de la compañía y cómo se comunica a los demás responsables de tal decisión?

Por supuesto cada jefe de departamento es el encargado de tomar las decisiones que mejor convengan al área que corresponde, previamente se me debe comunicar a mí para realizar una mejor gestión de tales decisiones.

6. ¿En las áreas administrativas han surgido inconvenientes o retrasos en la presentación de información por desconocimiento de las tareas que a cada colaborador le corresponde realizar?

Para mi perspectiva por supuesto han existido inconvenientes, esto se da por la alta rotación de personal y la falta de compromiso.

7. ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas de la empresa?

La informalidad, que proviene de la falta de compromiso y profesionalismo al seleccionar personal nuevo en la empresa, no existe una correcta organización entre departamentos al no existir una eficaz delegación de funciones, y clima laboral entre empleados, en ocasiones han existido conflictos laborales entre colaboradores por el bajo nivel de trabajo en equipo y, sobrecarga de trabajo en áreas administrativas y como mencioné anteriormente la falta de constantes capacitaciones que deberían realizarse en la empresa para refrescar los conocimientos previos de cada empleado.

8. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de funciones? ¿Por qué?

Por supuesto, la implementación de dicho manual le sería de mucha ayuda a la empresa, ya que así se delimitaría de manera coordinada las respectivas funciones de cada empleado, cada uno sabría que hacer de acuerdo con sus habilidades y conocimientos.

3.6.3. Levantamiento de cargos y funciones

Ficha de observación

Áreas administrativas

- **Gerente General:** Se encarga de representar legal, judicial y extrajudicial la empresa, vigilar constantemente las actividades de cada departamento, entregar la información en su debido tiempo a la Superintendencia de Compañías, redactar informes, aprobar presupuesto y planificaciones para la empresa.
- **Secretaria General:** Se encarga de manejar la base de datos de la documentación de VIMAZEG, solicitar documentación necesaria del personal, confirmar reuniones de los diversos departamentos y brindar soporte para todos los departamentos.
- **Jefe de Administración y Finanzas:** Se encarga de evaluar el presupuesto anual, brindar soporte a la gerente general y supervisar los estados financieros que realiza el contador.
- **Jefe de Talento Humano:** Se encarga de revisar reportes de los puestos de seguridad, realizar entrevistas para aspirantes a guardias de seguridad,

acudir a los puestos de seguridad en caso de ser necesario, presentar documentación correspondiente al Ministerio de Trabajo.

- **Jefe de Ventas:** Se encarga de realizar publicidad para ofertar los servicios de VIMAZEG y realizar el presupuesto de ventas.
- **Jefe de Contabilidad:** Se encarga de elaborar los estados financieros de VIMAZEG, llevar un registro contable de todos los ingresos y egresos, aprobar el rol de pagos mensual del personal, tener y presentar la documentación anual al día en la Superintendencia de Compañías, y declarar oportunamente los impuestos a pagar al SRI.
- **Almacén:** Se encarga de realizar las compras de la empresa como los uniformes y demás equipos necesarios para los guardias, realizar reportes de stock en almacén y comunicar al jefe de logística.

Áreas operativas

- **Jefe de logística:** Se encarga de planificar el abastecimiento del almacén para la compra de equipo de seguridad armada, para brindar un servicio de calidad en cuanto a seguridad privada y elaborar el debido presupuesto para la adquisición, también, supervisar las compras realizadas.
- **Asistente de logística:** Se encarga de coordinar las actividades del departamento de logística y verificar que no haya contratiempo en las necesidades de compra para los equipos de los guardias de seguridad.
- **Jefe de operaciones:** Se encarga de verificar el funcionamiento del armamento, y verificar que todo esté funcionando adecuadamente en la prestación del servicio.
- **Jefe de grupo:** Se encarga de registrar la asistencia de seguridad, hacer la formación de grupo y toma de foto, anunciar la visitas o pedidos, cumplir el deber de guardia de seguridad doce horas diarias.
- **Supervisor:** Realiza el registro del personal administrativo, verificar las cámaras, verificar que los guardias estén en su puesto de trabajo.
- **Guardias:** Se encargan de llenar bitácora y reportar en cada punto lo que pase durante el camino, trabajar doce horas diarias en cargo de vigilancia, y estar atento en el lugar de correspondiente y no dejar el puesto abandonado. Registrar la asistencia del personal operativo, realizar monitoreos de cámaras y rastreo de vehículos de cargas fuera o dentro de

la ciudad, registrar vehículos alquilados, registrar informes para logística, tener un registro de personas que ingresan a la ciudadela, prevenir cualquier disgusto de los civiles, tratar de hacer cumplir todos los protocolos que se les otorgan, registrar los vehículos al momento de ingreso y salida, llevar un registro de los movimientos que se hacen durante el turno, estar atento a cualquier emergencia que se presente, hacer rondas. Brindar seguridad, anotar en los afiches los datos de los vehículos sea taxi como sea visitantes, abrir puerta del paso peatonal, saludar en cada momento a los residentes con amabilidad, proceder con la revisión de las personas que no tienen el servicio de seguridad y proceder con las acciones pertinentes.

3.7. Presentación de resultados

3.7.1. Análisis de los resultados

Las oportunidades de asenso laboral, un buen clima organizacional y capacitaciones en el área de trabajo, son esenciales para que los trabajadores desempeñen una mejor labor en todas sus funciones, así lo afirma la gerente general y el jefe de recursos humanos de VIMAZEG. En esta empresa se ha presentado una alta rotación de personal desde el poco tiempo de su constitución, tanto en los departamentos de responsabilidad administrativa, departamentos de operaciones y siendo mayor el índice de rotación en el cargo de guardia de seguridad.

En VIMAZEG no están detalladas de forma escrita las actividades que deberán desarrollar los trabajadores, de tal manera que al seleccionar a un nuevo trabajador que cumpla las funciones estratégicas de los cargos más altos, la compañía espera a que este colaborador tenga conocimientos previos en las actividades que deberá desarrollar, seguido de esto se le da a conocer al trabajador los lineamientos de la compañía que incluyen los protocolos y reglamentos internos de la empresa, también, se les dan capacitaciones para que conozca cómo funciona la organización, lo mismo sucede con los trabajadores de áreas operativas, y aquellos que no tengan conocimiento de qué hacer en su trabajo, especialmente desde el primer día, los obtendrá de manera empírica con el día a día. En la gestión del trabajo la comunicación es importante cuando se toman decisiones, los jefes de departamento se encargan de gestionar que todos los colaboradores de VIMAZEG se enteren de ellas con un respaldo de la

autorización del gerente para ejecutar tales decisiones. A pesar de ellos han surgido inconvenientes en la presentación de información (que incluye la logística de tareas operativas, cambios en el presupuesto, necesidades de financiamiento, acuerdos de trabajo, pagos tributarios y de salarios, necesidades de mantenimiento en la infraestructura, compra de materiales de oficinas, armas, uniforme de los guardias de seguridad, información por reclamos o inconsistencias, renovación de contratos, reportes, entre otras) correspondientes a las áreas administrativas que incluye también a áreas operativas, esto se debe a factores como la rotación de personal, la falta de conocimiento de las actividades a ejecutar que vienen vinculadas a la deficiencia de no existir una eficaz delegación de funciones, ocasionando conflictos laborales por el bajo nivel de trabajo en equipo, y sobrecarga de trabajo en esas áreas, provocando que los trabajadores se sientan poco comprometidos con su trabajo y esto también genera una inestabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la compañía, lo que al corto o largo plazo podría dejarla fuera de la competencia.

En efecto a los factores mencionados, es que tanto el gerente como otros funcionarios de VIMAZEG consideran necesario la implementación de un manual de funciones que delimite los cargos de las áreas funcionales y permita coordinar correctamente las actividades que se desempeñan diariamente por los distintos trabajadores en relación con sus habilidades y conocimientos, siendo esencial en los cargos que desarrollan funciones en la parte estratégica de la organización. De tal manera, se disminuirá la rotación de personal, mejorando el clima y la cultura organizacional y, probablemente el trabajador se sienta estrechamente comprometido con la visión de la organización, tanto para lograr un crecimiento profesional de ellos mismo, incluso para que VIMAZEG tenga más participación en el mercado.

Capítulo IV

Propuesta

4.1. Tema de la propuesta

Manual de funciones para la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG.

4.2. Introducción

Con el ánimo de prevenir y eliminar conflictos ocasionados por confusión y falta de información en el cumplimiento de la labor en los niveles de responsabilidad, Directivo, Ejecutivo, Operativo, se ha elaborado el presente manual con el fin de garantizar el cumplimiento sistemático de los oficios que ejecutan los trabajadores en las áreas funcionales de VIMAZEG, de manera que permita alcanzar los objetivos encomendados y una mejor orientación del personal en el cumplimiento de sus responsabilidades. El mismo que se podrá aplicar a todos los departamentos que atienden el organigrama. La utilidad de este manual se extiende al uso como guía para reclutar, seleccionar e inducir, de manera que facilite la comprensión de las tareas que deberá desarrollar un nuevo empleado.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Elaborar el Manual de funciones para todas las áreas y ayudar a que se lleve un orden sistémico a todas las actividades que se realizan en la empresa.

4.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar las tareas y perfiles de cada puesto que existe en la empresa.
- Detallar las actividades esenciales que realiza el personal administrativo y operativo.
- Presentar un documento formal de manual de funciones.

4.4. Beneficios del manual de funciones

- ❖ El personal contará con una herramienta que le servirá de base para llevar un correcto desarrollo de las actividades diarias de cada puesto en la empresa.
- ❖ Existirá coordinación y direccionamiento estratégico en todos los departamentos operativos y administrativos.


- ❖ Se logrará un ambiente de apoyo al contar con funciones específicas de cada cargo que permite a los trabajadores esforzarse más por cumplir con sus funciones y trabajar en equipo con el personal relacionado a su cargo, para cumplir con sus respectivos objetivos, los cuales se expresan en el manual.

**EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y
CUSTODIAS HOMBRES DE
SEGURIDAD MUNDIAL**

VIMAZEG



MANUAL DE FUNCIONES

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 1 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	G.G-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Gerente General

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Gerencia

Debe reportar a: Propietario(s)

Personal relacionado al cargo: Secretaria, Jefe de Administración y Finanzas, Jefe de Talento Humano, Jefe de Logística, Jefe de Contabilidad, Jefe de Ventas, Jefe de Operaciones

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Planear, coordinar, controlar y dirigir las actividades tanto administrativas y operativas que realiza la empresa a fin de elaborar planes de acción que le permita evaluar con eficiencia y eficacia el crecimiento, desarrollo y desempeño de la empresa.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Actualizar anualmente los respectivos manuales de la empresa.
- Brindar soporte en gestión y control administrativo en caso de ser necesario a los diversos departamentos de la empresa.
- Ejercer y administrar la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa
- Elaborar planes de acción para mejorar el desarrollo y posicionamiento de la empresa.
- Entregar la información en su debido tiempo a la Superintendencia de compañías como los estados financieros, nómina de socios o administrador, representante legal de la empresa.

- Establecer políticas de acuerdo con los lineamientos de la empresa
- Evaluar y analizar los indicadores económicos y financieros de la empresa.
- Girar cheques, abrir cuentas corrientes, retirar depósitos, firmar contratos en representación de la empresa.
- Planificar, diseñar, aprobar, emitir y difundir todo tipo de documentación normativa de la Empresa.
- Presentar informes al presidente acerca de la situación financiera de la empresa
- Redactar informes de la empresa a fin de ser presentados al presidente para la toma de decisiones asertiva.
- Revisar los libros e información financiera contable de la empresa
- Revisar y aprobar planes operativos, estratégicos, presupuesto anuales de la empresa.
- Supervisar las actividades que realiza el personal de la empresa
- Vigilar constantemente las operaciones que realiza la empresa.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1. Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Ingeniería Comercial, Licenciaturas en Administración de Empresas, Comercio Exterior, Marketing o carreras afines, o estudios de cuarto nivel; Maestrías en Gestión Empresarial, Finanzas o Auditoría.

4.2. Conocimientos:


- Indicadores financieros y económicos
- Inglés medio o avanzado
- Leyes y regulaciones del sector Vigilancia y Seguridad Privada.
- Manejo de paquetes informáticos Office
- Manejo empresarial
- Negocios y expansión de negocios
- Planeamiento estratégico
- Talento humano

4.3. Experiencia: 4 a 5 años en cargos similares.

4.4. Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, capacidad de negociación, visión estratégica, trabajo en equipo, orientación a resultados.

4.5. Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 4 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	S.G-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Secretaria General

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Gerencia

Debe reportar a: Gerencia

Personal relacionado al cargo: Jefe de operaciones/ jefe de administración y finanzas, Jefe de Contabilidad, Jefe de talento Humano, Jefe de marketing, Jefe de logística.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Llevar un control adecuado de la base de datos, documentaciones o archivos que posee la empresa VIMAZEG, además brindar apoyo a los diversos departamentos y emitir información necesaria al público.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Brindar soporte en las actividades que realiza el gerente general.
- Confirmar citas y reuniones de los diversos departamentos de la compañía.
- Llevar el registro diario, mensual de los informes, reportes entregados por los diversos departamentos.
- Llevar un registro y coordinación de las actividades que realizan los diversos departamentos de la VIMAZEG.
- Registrar la documentación que ingresa y sale a la base de datos de VIMAZEG.
- Solicitar documentación de los empleados de áreas administrativas y operativas.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en administración o afines.

4.2 Conocimientos:


- Inglés medio o avanzado
- Manejo de paquetes informáticos Office
- Manejo empresarial
- Planeamiento estratégico

4.3 Experiencia: 2 a 3 años en cargos similares

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, capacidad de negociación, visión estratégica, trabajo en equipo, buena presencia.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 6 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código: Firma del responsable:	J.A-O1

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Administración y Finanzas

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Gerencia

Debe reportar a: Gerente General

Personal relacionado al cargo: Jefe de Contabilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Administrar, coordinar y dirigir los recursos financieros de la empresa por medio de la optimización de los procesos de esta para lograr un adecuado desarrollo organizacional.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Analizar los flujos de efectivo que arroja las diversas operaciones que realiza la compañía.
- Brindar soporte al gerente general sobre temas financieros para una buena toma de decisiones.
- Elaborar y evaluar el presupuesto anual del negocio.
- Llevar un control de los costos y gastos de operación y administración.
- Optimizar los recursos financieros y procesos de la empresa.
- Proponer y diseñar diversas alternativas de obtención de fondos para un correcto financiamiento de la compañía.
- Revisar y organizar el inventario de la empresa.
- Supervisar la elaboración de los estados financieros o informes, reportes contables y administrativos.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel con Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Finanzas o afines, o estudios de cuarto nivel con Maestrías en Gestión Financiera, finanzas o afines.

4.2 Conocimientos:


- Administración presupuestaria
- Contabilidad general o aplicada
- Costos
- Manejo de paquetes informáticos Office
- Manejo empresarial
- Negocios y expansión de negocios
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Planeamiento estratégico

4.3 Experiencia: 4 a 5 años en cargos similares.

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, capacidad de negociación, visión estratégica, trabajo en equipo, orientación a resultados.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 8 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.T.H-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Talento Humano

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Departamento de Talento Humano

Debe reportar a: Gerente General

Personal relacionado al cargo: Jefe de operaciones/ Jefe de administración y finanzas.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Controlar y coordinar los procesos de selección, contratación e inducción del personal de acuerdo con los objetivos estratégicos de la empresa.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Administrar los salarios del personal.
- Coordinar con los diversos departamentos el plan de vacaciones anual, beneficios, liquidaciones del personal de áreas administrativas y operativas.
- Diseñar y actualizar los perfiles de cargos de acuerdo con los lineamientos de la empresa.
- Evaluar el desempeño del personal administrativo y operativo.
- Llevar un registro de las contrataciones de personal y fin de contratos de los mismos.
- Manejo de las hojas de vida del personal operativo y administrativo de la empresa.

- Notificar en el tiempo adecuado al personal la finalización del contrato efectuado por la empresa.
- Presentar documentación necesaria y correspondiente a la entidad de control (Ministerio de trabajo).
- Programar y coordinar los eventos sociales y laborales de la institución.
- Realizar las entrevistas a los seleccionados de las diversas vacantes que oferta en la empresa.
- Realizar y aprobar en coordinación con el jefe de contabilidad el rol de pagos mensuales por salarios a los empleados de las áreas administrativas y operativas.
- Revisar los reportes de los puestos de seguridad.
- Selección y contratación de personal.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Ingeniería Comercial, Licenciaturas en Administración de Empresas, Psicología Organizacional o carreras afines.

4.2 Conocimientos:


- Legislación laboral
- Manejo de paquetes informáticos Office
- Manejo empresarial en gestión de Talento humano

4.3 Experiencia: 2 a 3 años en cargos similares

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, visión estratégica, trabajo en equipo.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 10 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Ventas

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Departamento de Marketing y Ventas

Debe reportar a: Gerente General

Personal relacionado al cargo: Jefe de administración y finanzas, Jefe de contabilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Identificar nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa por medio de una efectiva integración de clientes futuros y actuales que le permitan a la empresa un buen posicionamiento en el mercado de empresas de servicios de seguridad.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Elaboración de contratos con de clientes para pactar negociación con los servicios que ofrece la empresa.
- Elaboración y verificación de todas las facturas proformas que son emitidas por los servicios ofertados de la empresa de seguridad.
- Elaborar presupuesto de marketing y ventas.
- Realizar la elaboración de ofertas y promociones de los servicios que ofrece la empresa.
- Realizar la publicidad o estrategias de venta para tener una mayor participación en el mercado.
- Reportes de los contratos para publicidad.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios Universitarios de tercer nivel
(Licenciaturas en Administración de Empresas, Marketing o afines).

4.2 Conocimientos:


- Manejo empresarial
- Negocios y expansión de negocios
- Planeamiento estratégico

4.3 Experiencia: 3 o 4 años en cargos similares.

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, capacidad de negociación, visión estratégica, trabajo en equipo, ética profesional.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 12 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Contabilidad

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Departamento Contable

Debe reportar a: Gerente General. Jefe Administrativo y Finanzas

Personal relacionado al cargo: N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Contar con toda la documentación tributaria y contable para llevar una debida planificación, supervisión y control de las operaciones contables y financieras de la empresa al día, a fin de brindar información efectiva y necesaria para una buena toma de decisiones por parte de Gerencia General.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Elaboración de informes contables.
- Elaboración de los estados financieros anuales de la empresa de acuerdo con las normas NIIF.
- Elaborar los anexos de los respectivos estados financieros mediante la consolidación y revisión de información de la empresa.
- Pago y presentación de impuestos al SRI.
- Realizar el cierre de ejercicio fiscal de la empresa y posteriormente presentarlo oportunamente a la Superintendencias de Compañías y SRI
- Realizar el manejo de inventarios de la empresa.
- Realizar el pago anual por motivos de impuestos prediales al Municipio de Guayaquil.

- Realizar la elaboración de conciliaciones bancarias.
- Realizar oportunamente reclamos al SRI en caso de ser necesario.
- Realizar y aprobar el rol de pagos mensuales por salarios a los empleados de las áreas administrativas y operativas.
- Revisión de los documentos contables de la empresa.
- Supervisión de cuentas por cobrar de la empresa.
- Verificación de soportes contables, control y aprobación de los registros contables, mayores y auxiliares.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en CPA, Finanzas, o estudios de cuarto nivel con Maestría en Finanzas o Tributación.

4.2 Conocimientos:


- Conocimientos tributarios
- Costos y manejo de flujo de caja
- Finanzas Corporativas/ Gestión de proyectos
- Manejo de paquete office (Excel avanzado)
- Manejo de programas contables.
- Normas Internacionales de Información Financiera

4.3 Experiencia: 3 a 4 años en cargos similares.

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, orientación a resultados, analítico, visión estratégica, trabajo en equipo, ética profesional.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 14 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	A-01
Firma del responsable:			

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Almacén

Área del Cargo: Administrativo

Dependencia: Departamento de Logística

Debe reportar a: Jefe de Logística, Asistente de Logística

Personal relacionado al cargo: N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Almacenar, recibir y llevar un control adecuado de los equipos, suministros y materiales que ingresan y son destinados para el uso del personal operativo y administrativo.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Archivar la información de los movimientos de entrada y salida de artículos en el almacén.
- Elaborar guías de remisión, y otros documentos necesarios en administración de bodega.
- Llevar un control de que los insumos que se encientan en almacén se encuentren en buen estado.
- Mantener en bodega stocks adecuados de uniformes y equipos disponibles para el personal operativo.
- Preservar orden y limpieza en bodega.
- Realizar el respectivo inventario de los equipos y uniformes que se encuentran en almacén.
- Realizar las compras necesarias de equipos, uniformes y suministros.
- Realizar reportes de stock en almacén y comunicar a jefe de logística.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Mínimo bachiller o cursando estudios de tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines.

4.2 Conocimientos:

- Control de inventarios
- Manejo de paquetes informáticos Office


4.3 Experiencia: 2 a 3 años en cargos similares

4.4 Aptitudes: Liderazgo, comunicación asertiva, responsabilidad, organización, innovación, capacidad de negociación, visión estratégica, trabajo en equipo, honestidad, ética profesional.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

ÁREAS OPERATIVAS

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 16 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.L-01
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Logística.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Gerente General.

Personal relacionado al cargo: Secretaria, Jefe Administrativo y Financiero, Jefe de operaciones, Asistente de logística, Encarado/a de almacén.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Garantizar la gestión e innovación de los procesos logísticos y mejora continua del personal.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Coordinar los diferentes planes de salud y seguridad ocupacional en relación con el movimiento logístico.
- Crear negociaciones con proveedores, distribuidores.
- Elaborar el presupuesto del departamento de logística y el departamento operativo.
- Evaluar la incorporación de nuevas tecnologías de innovación y desarrollo orientadas a la mejora de la gestión de la compañía.
- Planificar el abastecimiento de almacén con las compras necesarias para facilitar los servicios de seguridad privada.
- Planificar los procesos y estrategias para las actividades de la cadena de suministro.

- Planificar y coordinar el abastecimiento de almacén con las compras necesarias de insumos y equipos para facilitar el trabajo administrativo.
- Realizar los trámites legales pertinentes que faciliten la adquisición y tenencia de armas.
- Responsable de autorizar las compras y abastecimiento de almacén.
- Supervisar el almacén y la distribución de bienes, equipos de todo tipo, vestimenta, armamento, y demás.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Administración de empresas o estudios de cuarto nivel en Logística y gestión de la cadena de suministro, Gestión de operaciones y logística.

4.2 Conocimientos:


- Dominio de softwares informáticos Office.
- Gestión y distribución de logística.
- Sistema Nacional de Control de Armas (SINCOAR).

4.3 Experiencia: 1 año.

4.4 Aptitudes: Liderazgo, compromiso, visión estratégica, trabajo en equipo, facilidad para resolver problemas.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 18 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-02
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Asistente de logística.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Logística.

Debe reportar a: Gerencia General y Jefe de logística,

Personal relacionado al cargo: Secretaria, Jefe de Administración y Financiero, Jefe de operaciones, Encarado/a de almacén.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Organizar, controlar y supervisar las actividades logísticas y de almacén asegurándose que se cumplan de forma eficaz y eficiente.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Asegurarse de cumplir adecuadamente los objetivos de la cadena de suministro.
- Asegurarse de que se cumpla con la reglamentación legal para la compra y tenencia de armas.
- Controlar las operaciones de almacenamiento, distribución y transportación en cuanto a productos relacionados a almacén.
- Coordinar las actividades a ejecutarse para evitar riesgos de seguridad, pérdidas económicas o robos relacionados a la cadena de suministro.
- Elaborar informes de las operaciones logísticas para la alta dirección.
- Encargado de optimizar al máximo los procesos logísticos (reduciendo costos y tiempo).
- Garantizar que las instalaciones, activos y suministros se utilicen de forma eficaz.

- Gestionar la aprobación de las órdenes de compra necesarias para cumplir los objetivos de la compañía.
- Gestionar las relaciones con proveedores, distribuidores.
- Supervisar el trabajo de todos los colaboradores del departamento logístico (incluida las actividades que realiza el jefe de logística).
- Supervisar y asegurarse de que no haya errores logísticos (actividades que se choquen por ejercerse en un mismo tiempo o por falta de aclaraciones de la delimitación adecuada de las mismas) que provoquen contratiempos y conflictos.
- Tener un registro de las compras ejecutadas.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Administración de empresas o estudios de cuarto nivel en Gestión de la cadena de suministro, Gestión de operaciones y logística.

4.2 Conocimientos:


- Dominio de software informáticos.
- En el Sistema Nacional de Control de Armas (SINCOAR).

4.3 Experiencia: 1 año.

4.4 Aptitudes: Coordinación de equipos, comunicación asertiva, liderazgo.

4.5 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 20 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-03
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe de Operaciones.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Gerente General.

Personal relacionado al cargo: Jefe de Recursos Humanos, Jefe de logística, Asistente de logística, Encargado/a de almacén, Supervisor, Jefe/coordinador de grupo, Guardias de Seguridad Vigilancia, Guardias de Seguridad Custodia.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Administrar las funciones del departamento competente con relación a la protección y motivación de sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio de seguridad privada.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Analizar, planificar y programar las actividades precisas para la prestación de los servicios de seguridad privada por motivo de contratos y nuevos contratos con clientes.
- Comunicar a la autoridad competente cuando haya la necesidad de contratar más guardias de seguridad.
- Elaborar y aplicar planes de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de su departamento.
- Es responsable de motivar y capacitar a sus subordinados en materia de seguridad privada.

- Hacer que el servicio de seguridad brindado en las instalaciones o empresa, en los vehículos custodiados, predios y demás, sea de calidad.
- La responsabilidad del traslado y cuidado de armas, de woki tokis, vehículos y otros equipos y herramientas propiedad de la empresa utilizadas por el personal de guardia de seguridad para laboral, recae sobre el jefe de operaciones.
- Organizar, dirigir, controlar las acciones ejercidas por el personal a cargo.
- Verificar que el armamento, herramientas y equipos de servicios de seguridad cumplan con el adecuado mantenimiento preventivo y permisos legales para su uso.
- Verificar que los trabajadores del departamento de operaciones cumplan con las funciones asignadas.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Ingeniería en seguridad o similares.

4.2 Certificaciones:

- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico.
- Tener la cédula militar.

4.3 Conocimientos:


- Acción estratégica de escape y rescate.
- Dominio de software informáticos.
- En el Sistema Nacional de Control de Armas (SINCOAR).
- Manejo adecuado de armas.
- Tener licencia de conducir TIPO C, como mínimo.

4.4 Experiencia: 1 año.

4.5 Aptitudes: Liderazgo, Coordinación de equipos, comunicación asertiva, orientación a resultados, toma de decisiones.

4.6 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 22 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-04
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Supervisor.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Jefe de operaciones.

Personal relacionado al cargo: Jefe de logística, Asistente de logística, Supervisor, Jefe/coordinador de grupo, Guardias de Seguridad Vigilancia y Custodia.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Supervisar el servicio de seguridad prestada a los diferentes clientes.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Asegurar que se apliquen los planes de seguridad y salud ocupacional.
- Comunicar a los guardias de seguridad y trabajadores operativos sobre los peligros en el lugar de trabajo con el objetivo de prevenir riesgos laborales.
- Exigir y verificar que se efectúen en el tiempo adecuado las capacitaciones a los colaboradores del departamento operativo de la empresa.
- Hacer continuamente inspecciones de seguridad ocupacional para prevenir accidentes laborales.
- Incentivar a los colaboradores a trabajar en equipo para conseguir el logro de los objetivos organizacionales.
- Investigar todo tipo de accidente laboral ocurrido en las áreas operativas.

- Monitorear diariamente las acciones ejercidas por los guardias de vigilancia y custodia armada, para comprobar que todos cumplen su tarea.
- Monitorear las cámaras de seguridad para verificar la existencia de anomalías en las instalaciones, empresas o demás lugares donde se preste servicios de seguridad.
- Orientar a los guardias de seguridad (vigilancia y custodia) en la forma adecuada de sus comportamientos.
- Proporcionar el material, herramientas y demás que requiera el personal a cargo.
- Recibir, crear y reportar información sobre cambios realizados o irregularidades en el servicio.
- Registrar la asistencia de los guardias de seguridad de vigilancia y custodia.
- Supervisar las funciones del jefe/coordinador de grupo, guardias de seguridad y custodia, así como el servicio brindado al cliente.
- Supervisar que todos los registros biométricos de la compañía funcionen correctamente.
- Verificar y exigir que todos los guardias cumplan con los estándares de protección personal para su propia seguridad y salud.
- Verificar y exigir que todos los guardias usen adecuadamente el uniforme correspondiente a la vigilancia y custodia.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Estudios de tercer nivel en Ingeniería en seguridad o similares.

4.2 Certificaciones:

- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico.
- Tener la cédula militar.

4.3 Conocimientos:

- Identificación y control de riesgos.


- Manejos básicos de softwares informáticos.

4.4 Experiencia: 1 año.

4.5 Aptitudes: Liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en equipo, iniciativa, comunicación asertiva.

4.6 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 25 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	J.V-05
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe/coordinador de grupo.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Supervisor.

Personal relacionado al cargo: Jefe de operaciones, Jefe de logística, Asistente de logística, Guardias de Seguridad Vigilancia, Guardias de Seguridad Custodia.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Orientar al equipo de seguridad en las actividades a realizar para lograr un mayor desempeño en la prestación del servicio.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

- Conocer clara y detalladamente las tareas que deberán realizarse.
- Realizar las funciones de un Guardia de Seguridad de Vigilancia o Custodia.
- Registrar informes para logística.
- Registrar la asistencia de los guardias de seguridad.
- Reportar y solucionar inmediatamente con su equipo los inconvenientes que afecten el servicio de seguridad.
- Velar por que el grupo trabaje de forma eficaz.

REQUISITOS DEL PUESTO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Bachiller

4.2 Certificaciones:

- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico.
- Tener la cédula militar.

4.3 Conocimientos:


- Acción estratégica de escape y rescate.
- Manejo adecuado de armas.
- Manejos básicos de softwares informáticos.
- Tener licencia de conducir TIPO C, como mínimo.

4.4 Experiencia: No aplica

4.5 Aptitudes: Liderazgo, empatía, resiliencia, resolución de conflictos, trabajo en equipo, iniciativa, comunicación asertiva.

4.6 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 27 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	G.S-01
Firma del responsable:			

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Guardia de Seguridad Vigilancia.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Supervisor.

Personal relacionado al cargo: Jefe de operaciones, Jefe de logística, Asistente de logística, Jefe/coordinador de grupo.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Brindar atención, protección y mantener la seguridad de las personas y de su patrimonio con el fin de prevenir riesgos, accidentes y daños o pérdidas sobre las cosas que están bajo vigilancia.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

Guardia de Seguridad Vigilancia

- Comportarse de manera ética, respetuosa y responsable con su trabajo y con la ciudadanía.
- Comprobar el estado de puertas, ventanas, pisos, pasamanos, entre otros de la infraestructura del interior y exterior del inmueble.
- Convencer a los usuarios de no incurrir en actos que atenten con su seguridad.
- Cumplir con las horas de trabajo diariamente y no abandonar el puesto hasta que otro guardia de seguridad lo releve, o hasta que el su jefe inmediato le indique.

- Dedicarse exclusivamente a sus actividades correspondientes a la seguridad y vigilancia y no intervenir en las que correspondan a las fuerzas de seguridad pública.
- Efectuar el control y registro del acceso de personas, mercaderías, objetos personales, vehículos, entre otros, de no residentes, al bien inmueble o propiedad donde se contrate el servicio.
- Ejercer la vigilancia y protección de las personas y de sus bienes.
- En relación con el objeto de protección o actuación, comunicar los actos delictivos y actuar en defensa de estos deteniendo al victimario y ponerlo a disposición de la Policía Nacional.
- Evitar los accidentes y pérdidas humanas o materiales, verificando que todos los equipos o herramientas estén en sus lugares respectivos y funcionando correctamente. Esto incluye equipos de seguridad como extintores, señaléticas de seguridad, y el libre paso para vehículos en caso de emergencias.
- Evitar los actos delictivos que perjudiquen al individuo u objeto de protección, realizando constantemente comprobaciones para asegurar que no haya inconvenientes.
- Prevenir cualquier conflicto de los civiles.
- Realizar rondas y controles diariamente.
- Solicitar identificación a los visitantes y el motivo por el cual deseen ingresar al inmueble. Luego de verificar los datos, tomar las decisiones o acciones necesarias al caso.
- Supervisar de manera constante los sistemas de vídeo vigilancia y actuar prudentemente en caso de observar fallas o situaciones de peligro.

PERFIL DEL CARGO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Bachiller

4.2 Certificaciones:

- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico.

- Tener la cédula militar.

4.3 Conocimientos:


- Acción estratégica de escape y rescate.
- Manejo adecuado de armas.
- Tener licencia de conducir TIPO C, como mínimo.

4.4 Experiencia: No aplica

4.5 Aptitudes: Liderazgo, empatía, resiliencia, resolución de conflictos, trabajo en equipo, iniciativa, comunicación asertiva.

4.6 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

	EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y CUSTODIAS HOMBRES DE SEGURIDAD MUNDIAL VIMAZEG		Páginas: 30 de 31
	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	G.S-02
		Firma del responsable:	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo: Guardia de Seguridad Custodia.

Área del Cargo: Operativo.

Dependencia: Departamento de Operaciones.

Debe reportar a: Supervisor.

Personal relacionado al cargo: Jefe de operaciones, Jefe de logística, Asistente de logística, Jefe/coordinador de grupo.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo: Brindar atención, protección y mantener la seguridad de las personas y de su patrimonio con el fin de prevenir riesgos, accidentes y daños o pérdidas sobre las cosas que están bajo vigilancia y custodia.

3. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

Guardia de Seguridad Escolta (Guardaespaldas)

- Acompañar, defender y brindar protección a los clientes sean personas naturales, durante su trayecto desde un punto de salida al punto de llegada. De igual manera deberá brindar protección a los vehículos de transporte de carga de las personas jurídicas que hayan contratado el servicio, impidiendo que sean objetos de agresiones o actos delictivos.
- Dar protección y custodia al depósito, traslado y retiro de dinero, mercancías u objetos valiosos.
- En el cumplimiento de estas funciones es responsabilidad también del agente de custodia (escolta) las tareas que desarrolla el agente de vigilancia y seguridad.

- Monitorear y rastrear los transportes de carga dentro y fuera de la ciudad.
- Reportar y registrar información en la bitácora sobre lo ocurrido durante el traslado y monitoreo de la carga en los diferentes puntos del recorrido.

PERFIL DEL CARGO

4. PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PERFIL DEL PUESTO

4.1 Formación Académica: Bachiller

4.2 Certificaciones:

- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico.
- Tener la cédula militar.

4.3 Conocimientos:

- Acción estratégica de escape y rescate.
- Manejo adecuado de armas.
- Tener licencia de conducir TIPO C, como mínimo.

4.4 Experiencia: No aplica

4.5 Aptitudes: Liderazgo, empatía, resiliencia, resolución de conflictos, trabajo en equipo, iniciativa, comunicación asertiva.

4.6 Nacionalidad: Ecuatoriana.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020)

4.5. Alcance

El presente manual se elaboró a fin de que sirva como una guía para conocer el rol y las funciones esenciales que debe seguir todo el personal administrativo y operativo de la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial VIMAZEG.

4.6. Cronograma de actividades de recolección de datos e implementación del manual de funciones.

Tabla 15.

Cronograma de actividades

FASE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
			Inicio	Fin	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANEACIÓN	Diseño y elaboración de preguntas para encuestas y entrevistas	Autores de la tesis	2/11/2020	8/11/2020																
	Revisión del cuestionario de preguntas	Tutor de tesis	9/11/2020	15/11/2020																
	Corrección de errores del cuestionario de preguntas	Autores de la tesis	16/11/2020	30/11/2020																
	Contacto con la empresa para realizar la recolección de información	Autores de la tesis	16/11/2020	30/11/2021																
DIAGNÓSTICO	Realización de entrevistas y encuestas al personal operativo y administrativo	Autores de la tesis y personal de la empresa	1/12/2020	13/12/2020																

	Levantamiento de funciones del personal de la empresa	Autores de la tesis y personal de la empresa	1/12/2020	13/12/2020															
	Análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas	Autores de la tesis	14/12/2020	27/12/2020															
EJECUCIÓN	Redacción de la propuesta (manual de funciones para el personal administrativo y operativo)	Autores de la tesis	4/1/2021	17/1/2021															
	Presentación y aprobación del borrador del manual	Autores de la tesis y Gerente General	18/1/2021	24/1/2021															
	Preparación para presentar formalmente el manual de funciones	Autores de la tesis	25/1/2021	31/1/2021															
	Inicio de la capacitación	Autores de la tesis	1/2/2021	7/2/2021															
	Socialización y entrega del trabajo final del manual de funciones	Autores de la tesis	1/2/2021	7/2/2021															

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

La recolección de datos y el desarrollo de la propuesta tiene una duración de 4 meses (16 semanas)

4.7. Socialización del Manual de Funciones para VIMAZEG Cía. Ltda.

Tabla 16.

Capacitación

CAPACITACIÓN INTERNA	
Tema de la Capacitación:	Socialización del Manual de Funciones para VIMAZEG Cía. Ltda.
Duración:	2 días.
Responsable:	Consultores (Autores de la tesis).
Dirigido a:	Personal Administrativo y Operativo de VIMAZEG.
Objetivo:	Informar a los colaboradores de VIMAZEG que deberán alinearse a cumplir con las funciones planteadas dentro del manual de funciones para cada cargo y que conozcan la relación directa con sus jefes inmediatos a los que deberán dirigirse, comunicar o reportar su trabajo.

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

La capacitación sobre la socialización del manual se divide en 2 secciones, administrativa y operativa. Se realizará de manera presencial para todo el personal. Para realizar dicha socialización del manual se tiene en cuenta que se dispondrá de una semana para realizar dicha capacitación, en donde en esa semana tendrá que escoger dos días en las que distribuirá proporcionalmente las cuatro horas de capacitación propuestas.

4.8. Costos de la propuesta

Presupuesto de recolección de datos

No se incurrirá en costos por servicios de asesoría o similares de investigación gracias al apoyo de un profesor-asesor. Además, se utilizarán herramientas gratuitas y tecnológicas de Google que facilitan la tabulación de datos. La tecnología aporta gran ahorro de recursos que permiten el ahorro de costos en papeles para las encuestas. Sin embargo, se necesitan servicios como energía eléctrica y uso de equipos tecnológicos, entre otros que se mencionan en la tabla 17.

Tabla 17.

Presupuesto de recolección de datos

TIPO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	MONTO
Recursos disponibles	Equipos	Laptops	
	Tecnológicos	Celulares con grabadoras	
	Equipos	Reparación de Laptops	\$100
	Tecnológicos	(Actualizaciones de Softwares)	
Recursos necesarios		Servicio de internet	\$540
		Transportación	\$50
	Gastos de trabajo de Campo	Impresión para la entrevista	\$1
Total			\$691

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Presupuesto de Suministros.

En este apartado el presupuesto de suministros su rubro total asciende a \$90, que se divide en la impresión del manual completo para el personal que asista en los días de socialización de dicho documento en este caso el área operativa y administrativa (20 personas), el anillado de dichas impresiones. Hay que tener presente que también será entregado el manual en forma digital al dueño de la empresa y al jefe de Talento Humano para que conste de manera oficial dentro de los respectivos documentos administrativos y manuales internos que posee la empresa.

Tabla 18.

Presupuesto de suministros

Presupuesto de suministros			
Detalle	Cantidad	P. Unitario	Total
Impresión del manual (30 Hojas)	20	\$ 3,00	\$ 60,00
Anillado del manual	20	\$ 1,50	\$ 30,00
Total			\$ 90,00

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Presupuesto de Socialización del manual de funciones al personal.

En este apartado se toma en consideración que los consultores (autores de la tesis) serán los responsables de inducir (socializar y dar conocer) el manual de funciones. Para la presente capacitación se brindarán refrigerios al personal presente, al terminar las horas de capacitación que le corresponden a la sección administrativa y operativa. Estos refrigerios deberán dividirse para las dos secciones a capacitarse.

Tabla 19.

Presupuesto de socialización del manual

Presupuesto de Socialización del manual			
Detalle	Cantidad	Precio	
		Unitario	Total
Alimentación			
<i>Refrigerios (personal administrativo y operativo)</i>	20	\$ 3,00	\$ 60,00
Transporte			
<i>Consultores (2 días)</i>	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Total			\$70,00

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Presupuesto del manual

Tabla 20. *Presupuesto del manual*

Presupuesto total de Implementación del Manual	
Detalle	Total
Inducción del personal	\$ 70,00
Recolección de datos	\$ 691,00
Suministros	\$ 90,00
Total	\$ 851,00

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

4.9. Análisis del Costo-Beneficio de la propuesta

Beneficios de la Propuesta

Con el uso e implementación del manual de funciones VIMAZEG Cía. Ltda. podrá mejorar la eficacia de los trabajadores, haciendo una comparación de cumplimiento de sus labores y responsabilidades asignadas en el manual contra los trabajos logrados en el tiempo determinado, de tal manera que permita saber a la compañía en qué trabajador deberá aplicar medidas para corregir esa falta de competencia laboral. Además, evitar la rotación laboral en áreas administrativas y en áreas operativas, esto se logrará tomando como guía de selección de personal el perfil del cargo plasmado en el manual, para saber encontrar el candidato idóneo y con las competencias esenciales, incluso se reducirán los costes de fortalecer la cultura organizacional u otros costos que se relacionen con la imagen que proyecta la empresa a sus clientes, asimismo permitirá que la compañía no baje la calidad en el servicio brindado y no pierda los contratos con sus clientes, por la mala conservación del talento humano.

Costos de la Propuesta

Según datos proporcionados por VIMAZEG se evidenció que la empresa tiene ingresos mensuales de \$10,000 dólares. El costo que representa la implementación del manual es de \$ 851,90 dólares. En comparación con los ingresos promedios se determina que la compañía posee los recursos para ejecutar el proyecto.

Conclusiones

Mediante observación se evidenció que en dos puestos de la empresa existe sobrecarga laboral lo que ocasiona retraso en las actividades diarias y, mediante una ficha de observación, se obtuvo información necesaria para elaborar de mejor manera el manual con los requisitos necesarios que debe cumplir cada colaborador que se vincule o se encuentre en la empresa.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se determina que se puede mejorar la productividad de la fuerza laboral de VIMAZEG Cía. Ltda. definiendo las funciones para cada cargo.

Se puede evitar los problemas de rotación laboral utilizando el manual en los procesos de reclutamiento, selección, y capacitación, incluso reducir los conflictos laborales ocasionados por la falta de orientación a los trabajadores en sus labores diarias.

Recomendaciones

Se recomienda que la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial “VIMAZEG” Cía. Ltda. tenga en consideración implementar y presentar a todo el personal tanto operativo como administrativo el manual propuesto por los autores de esta investigación, ya que mediante su aplicación se podrán corregir los problemas administrativos como la sobrecarga laboral, rotación de personal y mejorar el clima organizacional, con esto existirá una mejor comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.

Además, se recomienda que la empresa cada seis meses socialice nuevamente el manual a fin de que los trabajadores no se olviden de las funciones que deben realizar correspondientes con su cargo. Mediante un análisis costo-beneficio realizado se logró determinar que es viable implementar el Manual de Funciones para VIMAZEG ya que contribuirá a que la empresa obtenga mejores resultados productivos.

Es recomendable también que el departamento de Talento Humano en conjunto con la Gerencia General abra un proceso de reclutamiento y selección para el cargo de supervisor y secretaria general para así evitar de mejor manera la sobrecarga laboral que tienen la encargada de almacén y, el jefe de operaciones. Además, si amerita el caso el/la gerente tiene como responsabilidad actualizar de manera anual dicho manual a fin de detallar nuevas funciones que considere que deberían ser implementada en los diversos cargos de la empresa. En el anexo 3, se detalla el sueldo total anual que podría percibir el supervisor y la secretaria general. Sin embargo, en la empresa estos cargos laborales lo cubren otros trabajadores de otras áreas.

Referencias Bibliográficas

- Barahona , J. E., & Jaramillo , S. C. (2018). *Rediseño de la estructura organizacional del departamento contable de la empresa Lucanvi S.A* (tesis de pregrado), Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35418/1/LUCANVI%20S.A.%20Tesis%2030-08-18.pdf>
- Becerra, P. A. (2018). *Análisis y descripción de cargos en la empresa constructora Luis Navarro para la mejora de procesos de gestión de recursos humanos* (tesis de pregrado), Universidad Austral de Chile, Chile. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/bpmb389a/doc/bpmb389a.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3era ed.). Colombia: Pearson Educacion. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calderon , G. G., & Estrada , J. S. (Agosto de 2018). *Creación de manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa Calmosacorp Cia. Ltda.* (tesis de pregrado), Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35179/1/TESIS%20-%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20CALDERON%20GABRIELA%20Y%20ESTRADA%20JOSSUE.pdf>
- Campos, y. C., & Lule, M. N. (2012). Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Clasificaciones, E. d. (2017). *Tipos de manuales* . Recuperado de <https://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>
- Código de Trabajo. (2020). Quito: Registro Oficial Suplemento 167.

- Danel, O. (2015). *Metodología de la Investigación. Población y Muestra*.
doi:10.13140/RG.2.1.4170.9529
- El Congreso Nacional. (22 de Julio de 2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*.
Quito: Ley 12. Recuperado el 26 de noviembre de 2020, de
<https://controlarmas.cffaa.mil.ec/wp-content/uploads/sites/13/2016/08/LEY-DE-VIGILANCIA-Y-SEGURIDAD-PRIVADA.pdf>
- Franklin Fincowsky , E. B. (2009). *Organización de empresas*. Mexico: MacGraw Hill. Recuperado de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Galindo, M. L. (2011). Proceso Administrativo. En M. L. Galindo,
ADMINISTRACION. Proceso Administrativo (págs. 40 - 41). México:
Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista, M., Mendez Valencia, S.,
& Mendoza Torres, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education,.
- López, R. C. (2012). proceso administrativo. En R. C. López, *Proceso Admnsitrativo* (págs. 55 - 65). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Matute Bonoso, J. (2018). Manual de funciones en el departamento contable de la empresa CRIPTON s.a. consultores empresariales. (tesis de pregrado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2552>
- Monterroso Herrera, H. E. (20 de Febrero de 2007). *Manuales administrativos*.
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Olmedo, E. P., & Recalde, K. P. (9 de Febrero de 2018). *Manual de Funciones y Procedimientos para el Taller 5 Hermanos*. (tesis de pregrado), Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37470/1/TESIS%20OLMEDO%26RECALDE.pdf>

Parreño Herrera, I. V. (2002). *“Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores.* Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>

Pereira, J. (2017). *Manual administrativo.* Recuperado de <https://es.slideshare.net/JesusAOlivierPereira/manual-administrativo-72277724>

Revista Líderes. (2019). *El sector mueve unos USD 500 millones.* Recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-mueve-usd-500-millones.html>

Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. (2008). *Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.* Quito, Constitución Política de la República del Ecuador: LEXIS FINDER.

Slideshare. (18 de abril de 2017). *Slideshare.* Recuperado de <https://www.slideshare.net/apachuvic/manual-deorganizaciondeunaempresa>

Soto, R. (13 de junio de 2008). *Diseño de una Estructura Organizacional, para la empresa.* (tesis de pregrado), Universidad De Bio-Bio , Chile, Recuperado de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf?fbclid=IwAR1HRUeiLGoNGY8YGWvgcXF2MloWGuX9xkLEWn-FYKXXWWNO6rsBxxfKJZg

Valdivia, A. (8 de Julio de 2011). *Las funciones de la dirección comercial en la empresa familiar Catalana.* (tesis de doctoral), Universidad De Cadiz , España Recuperado de <https://studylib.es/doc/7780275/las-funciones-de-la-direcci%C3%B3n-comercial-en-la-empresa-fam?fbclid=IwAR2AmL99f0xQ1-OP52tBwo4oSaKDF1-AjXoIvmnJ5Uf9wFhV4LitWNx05R4>

Villafuerte , C. E. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios*. (tesis de pregrado), Universidad Católica del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
Recuperado de
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>;Manual
ual

Vivanco Vergara, M. E. (agosto de 2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion*. Recuperado de
scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf

Welsch, G. A., Hilton, R. W., Gordon, P. N., & Rivera, C. (2005). En G. A. Welsch, R. W. Hilton, P. N. Gordon, & C. Rivera, *Presupuesto Planificación y Control* (págs. 3- 5). México: Pearson Pretince Hall. Sexta Edición.

ANEXOS

Anexo I. Encuesta para los colaboradores de la empresa Seguridad Integral y Custodias Hombres de Seguridad Mundial Vimazeg

Nombre del encuestado: _____

Fecha:

ESCALAS	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
1. ¿Tiene conocimiento acerca del organigrama de la empresa?					
2. ¿Alguna vez se ha sentido restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones al considerar que se encuentra desempeñando labores de sus compañeros de trabajo?					
3. Cuando usted paso a formar parte de la empresa, ¿se le brindaron las instrucciones claras y específicas acerca de cuáles serían sus tareas y funciones, a través de un manual?	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo		De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. ¿Actualmente la empresa brinda capacitaciones para mejorar el trabajo del personal en la organización?					
ESCALAS	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. ¿Como colaborador de la empresa ¿considera que su cargo actual le ocasiona sobrecarga laboral?					
6. ¿Considera Usted que con el manual de funciones sus tareas y responsabilidades se encontrarán direccionadas de acuerdo con su perfil profesional?					
7. ¿Considera que es necesario que la empresa adopte e implemente un manual de funciones para una mejor organización y coordinación de todos los niveles jerárquicos de la empresa?					

8. ¿Cuáles son las áreas o tareas relacionadas o NO relacionadas a su cargo que realiza diariamente?

- Gerencia General.
 - Contabilidad y finanzas
 - Control de suministros de oficinas y bodega
 - Asistente administrativo(a).
 - Recursos humanos
 - Manejo de marketing y publicidad
 - Guardia de seguridad
 - Reparaciones de daños y mantenimiento de infraestructura de la empresa.
 - Portero
 - Control de logística de seguridad
 - Observación y control de limpieza
 - Otros: _____
-

9. ¿Con qué frecuencia Usted realiza las actividades que no le corresponden de acuerdo con su cargo?

- Al menos 1 vez por semana
- Al menos 2 veces por semana
- Al menos 3 veces por semana
- Al menos 4 veces por semana
- Al menos 5 veces por semana
- Nunca

10. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Educación Primaria
- Educación Secundaria
- Educación Superior Pregrado (técnico, tecnológico, universitario)
- Educación Superior Posgrado (especializaciones, maestrías, doctorados)

Anexo 2. Preguntas de la entrevista

El presente cuestionario de preguntas se realizó con la finalidad de recoger información relevante acerca de elaborar e implementar un manual de funciones

Cuestionario de preguntas para la entrevista

1. ¿Qué considera que es necesario realizar para incentivar al personal de la empresa y mejorar su desempeño laboral?
2. Desde el inicio de las actividades de la compañía ¿ha existido rotación de personal? ¿Cuáles son las áreas o departamentos más afectados?
3. ¿Cómo determinan las actividades que debe realizar un trabajador cuando recién ingresa bajo contrato a formar parte de VIMAZEG?
4. ¿Se brinda una capacitación a los nuevos trabajadores?
5. Cuando se emiten decisiones gerenciales o de algún otro departamento ¿Se toman en consideración las líneas jerárquicas de la compañía y cómo se comunica a los demás responsables de tal decisión?
6. ¿En las áreas administrativas han surgido inconvenientes o retrasos de presentación de información por desconocimiento de las tareas que a cada colaborador le corresponde realizar?
7. ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas de la empresa?
8. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de funciones? ¿Por qué?

Anexo 3. Recomendaciones para reducir la sobrecarga laboral

Recomendaciones para reducir la sobrecarga laboral

Contratación de supervisor y secretaria general			
Detalle	Sueldo supervisor	Sueldo secretaria	Total
Sueldo Mensual	\$416,66	\$407,76	\$824,42
Décimo tercer sueldo	\$34,72	\$33,98	\$68,70
Décimo cuarto sueldo	\$33,33	\$33,33	\$66,66
Aporte patronal IESS 11.15%	\$46,46	\$45,47	\$91,92
Vacaciones	\$17,36	\$16,99	\$34,35
Total a pagar por empleado	\$548,53	\$537,53	\$1.086,06
Total anual	\$6.582,36	\$6.450,30	\$13.032,66

Elaborado por: Tigua & Zúñiga (2020).

Nota: Para la elaboración de este supuesto se consideró el salario mínimo sectorial fijados por el ministerio de trabajo, vigente a enero del año 2021. Se estima que en estos puestos laborales no se incurrirán horas extras. Por lo tanto, solo se pagarán los beneficios legales de acuerdo con el código laboral ecuatoriano. El aporte del trabajador al IESS no es considerado en esta tabla porque no se considera un egreso para la compañía.

Anexo 4. Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Objeto de Observación: Trabajadores de Vimazeg Cía. Ltda.					
Objetivo de la Observación: Realizar un levantamiento de cargos y de las actividades que desempeñan los diferentes trabajadores para delimitar las funciones de cada colaborador de acuerdo con su cargo actual.					
Nombre (responsable) del Cargo:					
Área funcional:	Administrativa: <input type="text"/>		Operativa: <input type="text"/>		
Forma de registro de los datos: mediante la observación e indagación.					
Fecha:	año	<input type="text"/>	mes	<input type="text"/>	día <input type="text"/>
<u>Descripción de las actividades diarias y actuales que realiza el responsable del cargo:</u>					
El cargo observado tiene relación con las actividades de otro(s) cargo(s) o departamento(s):			SÍ <input type="text"/>	NO <input type="text"/>	
			Nota: _____		