

**Jennifer Edith López Flores**

**LEVANTAMIENTO DE CARGOS Y PERFILES POR  
COMPETENCIAS DE LA EMPRESA BLUECLEAN  
ELECTRODOMÉSTICOS S.A.**

Trabajo de Conclusión de Carrera (TCC) presentado como requisito parcial para la obtención de grado en Ingeniería Comercial de la Facultad de Negocios y Economía especialización mayor Finanzas, especialización menor Recursos Humanos.

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

QUITO, 2015

LÓPEZ, Jenniffer F., Levantamiento de cargos y perfiles por competencias de la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A. Quito: UPACIFICO, 2015, 154 p. Pablo Villamar, (Trabajo de conclusión de carrera TCC presentado a la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacífico)

Resumen: La empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A. Después de dos años en el mercado ha tenido una gran aceptación y un crecimiento sostenible en el tiempo lo que originó el incremento del personal pero sin ninguna base bajo la cual cada persona debe trabajar. El personal con el que cuenta una empresa es el eje fundamental para alcanzar los objetivos de la misma, por esto se crea la necesidad de contar con un manual de perfiles por competencias de cada cargo, con el objetivo de facilitar que cada uno de los trabajadores conozcan el rol que desempeñan en la organización, así también como sus actividades y competencias que deben desarrollar para incrementar su nivel productivo y competitivo en la organización, orientándose todos los perfiles a la consecución de los objetivos de la empresa con el fin de obtener excelentes resultados.

Palabras claves: Levantamiento de cargos y perfiles, perfiles profesionales, competencias. BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A.

## DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Jenniffer Edith López Flores, declaro ser autora exclusiva del presente trabajo de conclusión de carrera.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendieren de la misma son de mi responsabilidad.

Por medio del presente documento cedo mi derecho de autor a la Universidad Del Pacífico para que pueda hacer uso del texto completo del trabajo de conclusión de carrera a título "Levantamiento de cargos y perfiles por competencias de la empresa BLUECLEAN ELECTRODÓMESTICOS S.A." con fines académicos y/o de investigación.

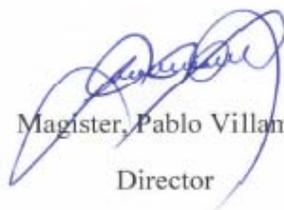


Jenniffer Edith López Flores

Quito, 2015

## CERTIFICACIÓN

Yo, Pablo Villamar, docente de la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacífico, como Director del presente trabajo de conclusión de carrera, certifico que la señorita, Jenniffer Edith López Flores, egresada de esta institución, es autora exclusiva del presente trabajo, el mismo que es auténtico, original e inédito.



Magister, Pablo Villamar  
Director

Quito, 2015

**DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD**

Al presentar este Trabajo de Conclusión de Carrera como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Ingeniería Comercial de la Universidad Del Pacífico, hago entrega del documento en ciernes, a la Biblioteca de la Universidad para que haga de este trabajo investigativo un documento disponible para su lectura.

La estudiante ha certificado estar de acuerdo en que se realice cualquier consulta de este Trabajo de Conclusión de Carrera dentro de las Regulaciones de la Universidad, según como lo dictamina la L.O.E.S. 2010 en su Art. 144.

Conforme a lo expresado, adjunto a la presente, se servirá encontrar cuatro copias digitales de este Trabajo de Conclusión de Carrera para que ingresen a custodia de la Universidad Del Pacífico, los mismos que podrán ser utilizados para fines académicos y de investigación.

Para constancia de esta declaración, suscribe

  
 Magíster, Gastón Sandoval.  
 Decano de la Facultad de Negocios y Economía  
 Universidad Del Pacífico

<b>Fecha:</b>	Quito, 23 de Enero del 2015
<b>Título del o T.C.C.:</b>	Levantamiento de cargos y perfiles por competencias de la Empresa BlueClean Electrodomésticos S.A
<b>Autor:</b>	Jennifer Edith López Flores
<b>Tutor:</b>	Magíster, Pablo Villamar
<b>Miembros del Tribunal:</b>	PhD. Danilo Gortaire PhD. Alfredo Vergara
<b>Fecha de sustentación y/o fecha calificación:</b>	14 de Enero 2015

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de conclusión de carrera a mis padres y a mi hermana que han sido mi apoyo incondicional durante todos estos años universitarios, quienes me han sabido dar el aliento y la motivación para superarme día tras día.

Gracias Dios por permitirme ver a mi familia siempre unida, llena de vida, amor, felicidad y salud, no te pido nada más que seguir así por muchos años más, viéndoles despertar todos los días brindándome una sonrisa.

Esta nueva meta que estoy por alcanzar la dedico a ustedes que me han enseñado que el esfuerzo, la perseverancia, la humildad y creer en uno mismo es lo fundamental para alcanzar el éxito.

Gracias familia por ser mi ejemplo.

Los amo.

Jenniffer Edith López Flores.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por todas las bendiciones que ha regado en mí.

Quiero agradecer a Pablo Villamar mi director y profesor, quien me ha sabido guiar, aconsejar y dar todos los conocimientos necesarios para desarrollar este proyecto de forma profesional y poder desenvolverme en el área de Recursos Humanos con profesionalismo.

Quiero agradecer a la Universidad del Pacífico por todos los grandiosos momentos que he vivido y los conocimientos recibidos.

Quiero agradecer a la empresa BLUECLEAN por darme la apertura de poder realizar este proyecto y conocer grandiosas personas que estuvieron completamente abiertas a brindarme toda la información que necesité.

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo y amor incondicional.

Jennifer Edith López Flores

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
III. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
IV. OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
IV.A. OBJETIVO GENERAL	3
IV.B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
V. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROYECTO	4

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

I. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6
II. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	7
III. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8
IV. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS	9
IV.A. DEFINICIÓN DEL CARGO	9
IV.B. DISEÑO Y ANALISIS DE CARGOS	9
IV.C. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
IV.D. VENTAJAS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS	13
IV.E. FASES DE LA DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y PERFIL	13
IV.F. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	15
IV.G. PERFIL PROFESIONAL	16

IV.H. GESTIÓN POR COMPETENCIAS	17
IV.I. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS	18
IV.J. MODELO DE COMPETENCIAS	19
IV.K. GRUPOS QUE INTEGRAN MODELO DE COMPETENCIAS	20
IV.L. GRADOS DE COMPETENCIAS	24
IV.M. LA ASIGNACIÓN DE COMPETENCIAS A PUESTOS	25
IV.N. DICCIONARIO DE COMPETENCIAS	27
IV.O. PORQUE UTILIZAR PERFIL BASADO EN COMPETENCIAS	40
<b>V. ORGANIGRAMA</b>	<b>40</b>
V.A. FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA	41
V.B. TIPOS DE ORGANIGRAMAS	41

## **MARCO REFERENCIAL**

I. ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA	45
II. MISIÓN	45
III. VISIÓN	45
IV. OBJETIVOS	46
V. VALORES	46
VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA	47

## **CAPÍTULO III**

I. ESTRUCTURA DE LOS CARGOS Y PERFILES	48
II. INDICE DE CARGOS	49
II.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	49
II.B. DEPARTAMENTO FINANCIERO	50
II.C. DEPARTAMENTO COMERCIAL	51
II.D. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	52
III. FORMULARIO PARA ANÁLISIS DE CARGOS Y PERFILES	53

IV. ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS DE PUESTOS	54
V. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y PERFIL POR COMPETENCIAS	59
V.A. GERENTE GENERAL	59
V.B. ASISTENTE DE GERENCIA	63
V.C. GERENTE ADMINISTRATIVO	66
V.D. JEFE DE IMPORTACIONES	70
V.E. ASISTENTE DE IMPORTACIONES	74
V.F. JEFE DE RECURSOS HUMANOS	78
V.G. ASISTENTE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	82
V.H. ASISTENTE DE NOMINA Y CAPACITACIONES	86
V.I. ASESOR LEGAL	90
V.J. GERENTE FINANCIERO	94
V.K. ASISTENTE CONTABLE	98
V.L. AUXILIAR CONTABLE	102
V.M. ASISTENTE FINANCIERO	106
V.N. GERENTE COMERCIAL	110
V.O. JEFE DE VENTAS Y COBRANZAS	114
V.P. VENDEDOR	118
V.Q. JEFE DE MARKETING	122
V.R. ANALISTA DE MARKETING	126
V.S. GERENTE DE MANTENIMIENTO	130
V.T. TÉCNICO ESPECIALISTA DE MANTENIMIENTO	134
V.U. AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	138

## **CAPÍTULO IV**

I. CONCLUSIONES	142
II. RECOMENDACIONES	143
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	144

# **CAPÍTULO I**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Para que exista un crecimiento y desarrollo eficiente frente a los cambios existentes en el entorno, es necesario que toda empresa tenga la capacidad de innovar y aplicar cambios sustanciales en sus procesos gerenciales para enfrentar la competitividad del mercado. El talento humano con un conocimiento extenso de sus funciones, habilidades y competencias ayudará a la empresa a alcanzar sus metas, siempre y cuando este capital humano se encuentre correctamente establecido dentro de la compañía.

Es por este motivo que el presente trabajo se realizará con la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A. que desea innovar sus procesos gerenciales, realizando mejoras en el área de talento humano comenzando con un levantamiento de perfiles y cargos por competencias. Se comenzará por la descripción del cargo enumerando el mayor número posible de funciones y tareas concretas, esto servirá como instrumento para hacer el perfil del cargo, siendo este el conjunto de características generales y específicas que debe tener el trabajador para desempeñar eficientemente el cargo. Toda esta información se obtendrá mediante observación, análisis, búsqueda de características, rasgos o competencias con el fin de abarcar todo lo necesario en cada cargo y perfil para alcanzar los objetivos de la empresa y así buscar el postulante idóneo para cada puesto de trabajo.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A es una empresa constituida en el año 2012 con el objeto de compra, venta, importación, comercialización de toda clase de productos elaborados industrialmente, así también como sus partes, piezas y accesorios. Estos productos de limpieza son aspiradoras, pulidoras, ceras y similares, destinados a las necesidades y requerimientos del hogar y de la industria. La Compañía se dedica también a la prestación de servicios de mantenimiento y de reparación de los productos que comercializa.

Después de dos años en el mercado debido a la alta competitividad, los cambios económicos, políticos y sociales, la empresa ha sabido sobrellevar estos altos y bajos de los requerimientos y necesidades del mercado obteniendo un crecimiento sostenido. Todos estos factores dieron origen al incremento de la empresa en ventas, patrimonio y personal. Por un lado el patrimonio y movimientos financieros de la empresa se encuentran manejados de una manera correcta debido a sus directivos, pero por el otro el personal que trabaja en la misma no tiene una visión clara de la función que desempeña dentro de la organización.<sup>1</sup>

Es por esto que la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A se encuentra en la necesidad de realizar un levantamiento de cargos y perfiles por competencias de todos los miembros que integran la compañía al igual de futuros puestos que se van a requerir debido a su crecimiento. Con el levantamiento de información se buscará ayudar a todos los trabajadores obtener el conocimiento de sus funciones y

---

<sup>1</sup>Cecilia García, Entrevista a la presidente de la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A., Quito, 28, Abril, 2014.

responsabilidades dentro de la organización así también como las competencias y habilidades que cada actividad requiere.

El levantamiento de perfiles ayuda a que exista un mayor conocimiento y comunicación entre los miembros de la organización, debido que sus actividades van estar interrelacionadas pero cada uno cumpliendo una función específica con eficiencia y eficacia, orientadas hacia el mismo objetivo, misión y visión de la empresa.

### **III. FORMULACION DEL PROBLEMA**

La formulación del problema la reducimos a las siguientes cuestiones, que el presente trabajo se encargara de dar las adecuadas respuestas:

¿Afecta la falta de conocimiento de las funciones de cada cargo al desarrollo de la compañía?

¿Cuáles son los beneficios de establecer los objetivos de cada cargo orientados con el objetivo principal de la compañía?

¿Cuáles son las ventajas en el desempeño de la empresa de contar con un levantamiento de cargos y perfiles por competencias?

¿Cumple el personal con el perfil necesario para cada cargo?

¿Cómo se llevará a cabo el nuevo reclutamiento de personal a la empresa?

¿Cómo se motivará al personal que no cumple con el perfil necesario para cada cargo?

### **IV. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **IV.A.OBJETIVO GENERAL**

Realizar el levantamiento de perfiles y cargos por competencias de la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A determinando con claridad las responsabilidades del personal para alcanzar los objetivos de la compañía, mejorando el rendimiento de los trabajadores e incrementando el nivel de competitividad de la empresa.

#### **IV.B. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar el mayor número de actividades y tareas que se realiza en cada cargo.
- Identificar perfiles competentes para cada cargo
- Realizar un diccionario de competencias para la empresa
- Crear nuevos cargos según las necesidades de la empresa
- Crear formatos y documentos que sirvan de base para futuros reclutamientos y selección de personal para le empresa.

#### **V. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROYECTO**

Realizar un levantamiento de cargos y perfiles es fundamental en cualquier tipo de organización, debido que el correcto conocimiento de los trabajadores respecto a sus competencias, funciones y responsabilidades ayuda a que la empresa pueda cumplir con sus objetivos obteniendo grandes resultados. El personal es el corazón principal de una compañía ya que son quienes ponen en marcha los distintos procesos que generalmente se encuentran interrelacionados. Por ejemplo el área de importaciones no podrá importar ningún producto, si el área de ventas no puede venderlo, porque el área de marketing sabe que no es un producto que el mercado ecuatoriano lo requiere.

Los perfiles y cargos ayudaran a los responsables del talento humano asaber que es necesario tener a la persona correcta en el lugar correcto dentro de la compañía. Si se obtienen resultados negativos en cualquier tipo de área es simplemente porque no se tiene al personal correcto y se deberá tomar medidas preventivas como capacitaciones, reclutamiento y selección del nuevo personal basado en el perfil requerido para cada cargo, creación de nuevos cargos necesarios en determinados procesos.

El ambiente laboral interno mejorará con el tiempo si se logra obtener un buen levantamiento de información de cada cargo que ayude con la comunicación interna entre el personal y distintas áreas, ayudando de igual manera a que todas las personas se encuentren guiadas al mismo objetivo y obtener resultados de excelencia. Con el mismo fin se agilizarán los procesos debido que se tendrá documentado las distintas actividades y tareas de cada cargo, con el propósito de facilitar el manejo del trabajo que deberá realizar cada persona según su perfil dentro de la organización, esto ayuda a disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades.

Actualmente la gestión de recursos humanos es muy conocida en todo tipo de organización, ya que es una gestión de éxito, mejora la productividad y el desempeño en el trabajo. Es por esto que un levantamiento de perfiles y cargos requiere un conocimiento exhaustivo de talento humano, por lo cual para poder realizar este proyecto se necesita realizar un correcto levantamiento de información, análisis, aplicar distintas técnicas y herramientas sin que exista un cruce de información o información errónea.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **I.GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La gestión de talento humano enfatiza la importancia de una participación activa de todo el personal de la empresa, dejando de lado los antiguos métodos de jerarquías, órdenes y mandatos para crear una relación de cooperación mutua en las distintas actividades que conlleva el desarrollo de la una empresa. Ayudando al ambiente laboral a evitar disputas y enfrentamientos, guiando a todos los empleados a comprometerse con los objetivos establecidos.

La gestión de talento humano tiene por función aplicar una seria de medidas y herramientas para el correcto desarrollo y crecimiento del personal como el compromiso de los trabajadores con la compañía, el pago del salario justo en función de la productividad del trabajador, trato justo entre los miembros de la organización, formación profesional del personal como capacitaciones, reclutamiento y selección de personal bajo parámetros establecidos según necesidades de la compañía.

Es por esto que es considerado el talento humano como el recurso más importante de la empresa el cual en muchos casos es escaso según los requerimientos, lo que lleva a la necesidad de desarrollar, atraer y retener dentro de la organización talento profesional, conservando habilidades, experiencias, conocimientos.

En conclusión una buena gestión del talento humano permite al personal trabajar activamente en la empresa enfocados en un objetivo común participando en la toma de decisiones, con apertura de información y opinión para el desarrollo de las actividades.<sup>3</sup>

## II. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

En muchas ocasiones los objetivos del talento humano se encuentran relacionados con los objetivos de la organización, por lo que es necesario mejorar la productividad del personal con eficiencia y eficacia para alcanzar dichos objetivos. Los objetivos del departamento de talento humano se encuentran divididos en cuatro grupos:

- **Objetivos Corporativos.** Ayudar a cumplir los objetivos de la organización, contribuyendo al éxito de la empresa.
- **Objetivos Funcionales.** Poder cumplir con las necesidades que requiera la organización con el personal apropiado, logrando la eficiencia, eficacia y afectividad en los distintos procesos.
- **Objetivos Sociales.** Debe responder ética y socialmente a los desafíos que se presenten en general y reducir al mínimo las tensiones que puedan existir en el ambiente laboral.
- **Objetivos Personales.** Ayudar a cumplir con las metas personales que cada integrante de la organización se trace siempre y cuando contribuyan al logro del objetivo común, creando motivaciones y apoyando las aspiraciones del personal.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009. Capítulo I.

### III. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Las funciones del departamento varían dependiendo del tamaño de la empresa, de esto depende las tareas y funciones que se ejecuten con mayor o menos complejidad. Los procesos más comunes que se realizan en la mayoría de departamentos de talento humano son las siguientes:<sup>5</sup>

- Planificación de plantilla.
- Descripción de los puestos.
- Definición del perfil profesional.
- Selección del personal.
- Formación del personal.
- Inserción del nuevo personal.
- Tramitación de despidos.
- Higiene y Seguridad ocupacional.
- Elección y formalización de los contratos.
- Gestión de nóminas y seguros sociales.
- Gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad.
- Control de absentismo.

Los cuales se encuentran divididos en los siguientes subsistemas o áreas del talento humano:

- Subsistema de previsión
- Subsistemas de aplicación

---

<sup>4</sup>Wether, William B. & Keith Davis, Manejo de Personal y Recursos Humanos, México: Mc Graw Hill, 2001. Pag. 9

<sup>5</sup>Wether, William B., Keith Davis, Manejo de Personal y Recursos Humanos, México: Mc Graw Hill, 2001. Pags. 10-13.

- Subsistema de conservación
- Subsistema de desarrollo
- Subsistema de control

Se trabajará en el subsistema de aplicación de los recursos humanos ya que este incluye el análisis y descripción de los puestos de trabajo.

## **IV. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

### **IV.A. DEFINICIÓN DEL CARGO**

Cada cargo es una unidad de la compañía que se encuentran diferenciados entre sí por el conjunto de actividades, tareas y responsabilidades que cada uno conlleva, al igual que la frecuencia con que se realizan las mismas, estrategias que se necesitan y las competencias con las que se deben desarrollar.<sup>6</sup>

### **IV.B. DISEÑO Y ANÁLISIS DE CARGOS**

El diseñar un cargo consiste en enumerar los distintos métodos de trabajo, las funciones, las responsabilidades, el contenido para cumplir con las necesidades de la organización y del trabajador ocupante de dicho cargo. Esto representa el modo como los cargos individuales se los combina en unidades, departamentos y áreas.

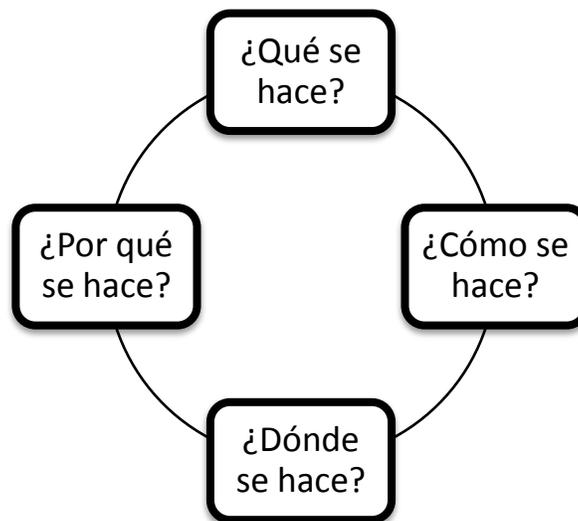
Los cargos no son estáticos ni definitivos, estos se encuentran en constante cambio ya que se deben adaptar al igual que la empresa a las tendencias del mercado o cambios

---

<sup>6</sup> Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional, Manual de levantamiento de perfiles profesionales, Quito- Ecuador, 2011.

económicos, políticos y sociales. Es por esto que el análisis de cargos se encarga de levantar las especificaciones actuales de los cargos en relación con la persona que deberá ocuparlo desde el punto de vista intelectual, físico, de responsabilidades, competencias y condiciones del trabajo. Todo esto responde a la necesidad de la empresa para organizar eficazmente los trabajos, conociendo con precisión lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para hacerlo bien. Es necesario en el momento de levantar cada cargo saber:

**Figura 1: Proceso de levantamiento de cargos.**



Fuente: Martha Alles, Dirección Estratégica de Recursos Humanos.

La descripción de puestos se la ejecuta en varios momentos, destinados todos los cargos a cumplir el objetivo central de la organización. Este se comienza con la recolección de información necesaria para poder realizar su correcto levantamiento contestando las preguntas del gráfico anterior pero de forma detallada, después del análisis se podrá realizar

la descripción final del cargo. Esto permite efectuar correcciones y confeccionar perfiles de búsqueda.<sup>7</sup>

#### **IV.C. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Existe diversidad de técnicas (cuantitativas, cualitativas) de recolección de información que permiten obtener los datos necesarios de la situación existente. Es importante definir cada una de las herramientas con las que se cuenta para poder realizar la selección que sea de la más adecuada para cada cargo. Si se implementa la herramienta correcta esta permitirá extraer la cantidad y calidad de datos necesarios para el levantamiento del cargo.<sup>89</sup>

##### **IV.C.1. ENTREVISTA**

El analista visita personalmente al trabajador con el fin de que este le proporcione la información necesaria sobre el puesto. Puede ser basada la entrevista en un formulario o en un cuestionario. En la misma pueden surgir preguntas de improvisado las cuales son necesarias de ser anotadas ya que brindaran información característica del puesto. Es un sistema confiable, pero el costo de ejecución es alto, ya que se debe entrevistar uno por uno a todo el personal de la organización.

##### **IV.C.2. CUESTIONARIO O ENCUESTA**

---

<sup>7</sup> Alles, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica, 2007

<sup>8</sup> Fernández, Javier. Gestión por Competencias, Madrid: Prentice Hall, 2005. Pags. 76- 81

<sup>9</sup> Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009. Pag. 73

Se solicita a los trabajadores que respondan el cuestionario describiendo aspectos importantes de cada cargo como por ejemplo deberes, responsabilidades, aptitudes, etc. El cuestionario o encuesta se puede hacer con preguntas estructuradas y abiertas. Esta es una herramienta más rápida y eficaz en el momento de obtener información de un gran número de personas. El costo de ejecución del mismo es menor siempre y cuando este sea claro y preciso, sin tener la necesidad de ir explicando pregunta por pregunta a los trabajadores.

#### **IV.C.3. OBSERVACIÓN**

Se debe intervenir en el proceso de ejecución para realizar el respectivo análisis en el momento en que el ocupante del puesto este en pleno ejercicio de sus funciones, de manera directa y dinámica. Es recomendable aplicarlo a los trabajos que comprenden operaciones manuales, que sean sencillos o repetitivos. Se hace generalmente combinado con una entrevista.

#### **IV.C.4. FORMULARIOS**

Un formulario debe contener:

- Título del puesto, división, sector o gerencia.
- Sumario: tarea principal que se realiza.
- Deberes y responsabilidades.
- Capacidades y requisitos educacionales.
- Interrelaciones: relaciones específicas entre puesto y otro pero de otra organización.

- Otras condiciones laborales: cualquier condición inusual que la posición implique, por ejemplo horarios diferentes a los generales de la compañía, viajes frecuentes, etc.
- Competencias.

Se puede utilizar un método u otro e incluso una combinación entre ellos todo dependiendo del cargo que se levante. Lo más usual es utilizar varios métodos, al mismo tiempo todo dependerá del analista.

#### **IV.D. VENTAJAS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Realizar un levantamiento de cargos mediante un análisis y descripción, ayuda a:

- Ayuda en el proceso de selección e inducción del personal ya que se conoce cuáles deben ser características, competencias, habilidades y conocimientos, que requiere dicho puesto de trabajo, diseñando métodos de selección más eficaces y eficientes.
- Mediante el análisis y descripción del cargo se puede observar si el trabajador cumple con lo requerido o hay que mejorarlo con un plan de capacitaciones, ayudando a cumplir de esta forma los objetivos de cada cargo.
- Facilita en el establecimiento de remuneración, basándose en la posición jerárquica del cargo, conocimientos, habilidades, etc.
- El levantamiento de cargos ayuda a la creación de índices de desempeño para su posterior evaluación, esto en base al cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada cargo.

- Brinda al trabajador seguridad y afectividad por que tiene el conocimiento de las tareas que debe realizar, eliminando así la incertidumbre de si está realizando bien y completo su trabajo o no.<sup>10</sup>

#### **IV.E. FASES DE LA DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y PERFIL**

- **Detección de problemas, necesidades o carencias en la organización**, que se suscitan afectando de forma directa o indirecta el desarrollo del trabajador, donde se puede identificar el origen y las consecuencias.
- **Medición del clima organizacional**, conociendo cual es el clima en el que la organización está inmersa, cual es la percepción de los trabajadores sobre su jefatura, estructura organizacional, medio que lo rodea, conflictos, etc.
- **Análisis de tareas**, consiste en especificar las tareas que principalmente están causando problemas. Se realiza un seguimiento de las causas y se proporciona una solución. Esto ayuda a determinar por qué los objetivos no se cumplen de forma estable, donde puede ser causado por:
  - **Agentes externos** como falta de material, problemas ambientales, fenómenos naturales, fallas en la maquinaria, etc.
  - **Agentes personales** como falta de conocimiento, habilidad, competencia que puede afectar en el desempeño del trabajador y principalmente a cumplir sus objetivos.<sup>11</sup>
- **Tres momentos de la descripción del puesto**, finalmente se realiza el proceso de la descripción donde conlleva:

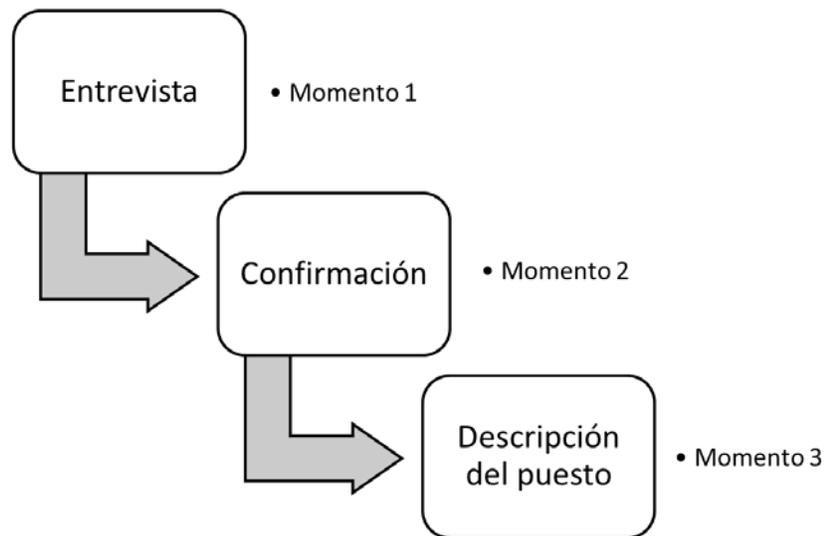
---

<sup>10</sup>Alles, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica, 2007

<sup>11</sup>Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009. Pags. 74- 77

- **Entrevista estructurada**, se utiliza un cuestionario, los formularios y una entrevista especializada para cada cargo.
- **Confirmación de la información**, esto generalmente se lo realiza mediante observación y con ayuda de los niveles jerárquicos superiores.
- **Descripción del puesto.**

**Figura 2: Momentos de la descripción del puesto.**



Fuente: Martha Alles, Dirección Estratégica de Recursos Humanos.

#### **IV.F. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

- **Identificación del puesto**, conlleva nombre del puesto, código o identificación interna, área, departamento, ciudad o región cuando sea necesario.
- **Resumen del puesto**, conlleva misión del puesto y su actividad principal.
- **Relaciones**, estas pueden ser tanto internas como externas, por ejemplo: a quien deben de reportar, cuál es su supervisor, colega, proveedor, clientes, asesores, consultores y otros.

- **Responsabilidades y deberes**, estos deben ser detallados de una manera concisa y breve, sin faltar ninguna responsabilidad del puesto.
- **Autoridad**, se debe definir los límites de la autoridad que conlleva el puesto, incluyendo sus atribuciones en la toma de decisiones.
- **Criterios de desempeño**, es todo lo que se espera que el empleado cumpla en su desempeño en el cargo.
- **Condiciones de trabajo y ambiente**, incluye horarios especiales, viajes frecuentes, etc.
- **Adecuación persona – puesto**, finalmente se analizara a la persona con el perfil profesional correcto en el cargo correcto.<sup>12</sup>

#### IV.G. PERFIL PROFESIONAL

Es un conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.<sup>13</sup>

Dentro de la organización de una compañía es necesario contar con el perfil profesional de cada uno de las personas que la conforman, para que una vez que estas sean evaluadas poder determinar sus capacidades y profesionalismo a fin de poder contar en cada cargo con el mejor elemento humano que permite el desarrollo productivo. Los perfiles profesionales se caracterizan por sus competencias como veremos a continuación.

---

<sup>12</sup> Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009 Pags. 66-70

<sup>13</sup> Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional, Manual de levantamiento de perfiles profesionales, Quito- Ecuador, 2011.

## IV.H. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Las competencias son las características de personalidad, reflejadas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. En muchas ocasiones se llegan a confundir los conocimientos con las competencias, pero los conocimientos son competencias técnicas y las competencias conductuales son competencias de gestión.<sup>14</sup> Por ejemplo:

**Figura 3: Diferencia de conocimientos y competencias.**

CONOCIMIENTOS	COMPETENCIAS
Informática	Iniciativa- Autonomía
Contabilidad	Orientación a los clientes
Leyes laborales	Colaboración
Idiomas	Liderazgo

Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias.

Tanto los conocimientos como las competencias son necesarios para realizar cualquier tipo de trabajo. La diferencia que existe entre ellos es que sin los conocimientos necesarios no será posible llevar adelante el puesto de trabajo o no se podrá realizar la tarea asignada en cada cargo. Pero sin las competencias no se alcanzará el desempeño exitoso en cada función.

Un modelo muy conocido en la identificación de competencias que vale la pena mencionarlo es el modelo del “iceberg”, donde se puede observar los diferentes niveles de competencia. Este trata que algunos elementos son fáciles de identificar y cuantificar que se

<sup>14</sup> Alles, Martha. Diccionario de Competencias, Argentina: Granica, 2011. Pág. 18

encuentran en la superficie, hay otros que son más difíciles de detectar, pero en muchas ocasiones son los más significativos.

**Figura 4: Modelo del Iceberg.**



Fuente: Martha Alles, Dirección Estratégica de Recursos Humanos.

#### IV.I. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS

- **Los recursos humanos constituyen un estímulo esencial para la definición de la estrategia de la empresa.** Los trabajadores de la compañía son el elemento primordial en la elaboración de una estrategia, evaluando la aportación efectiva del personal proporcionando el método adecuado para ello a través de competencias.
- **Las competencias constituyen el principal activo de los recursos humanos de una organización.** En los años 80 surgió la gestión por competencias con la finalidad de agrupar ciertas características específicas de los empleados, si bien las competencias posee cada trabajador, las empresas deberán trabajar el doble para que estas se desarrollen de la mejor forma posible para mejorar su empleabilidad y aportar a su carrera profesional.

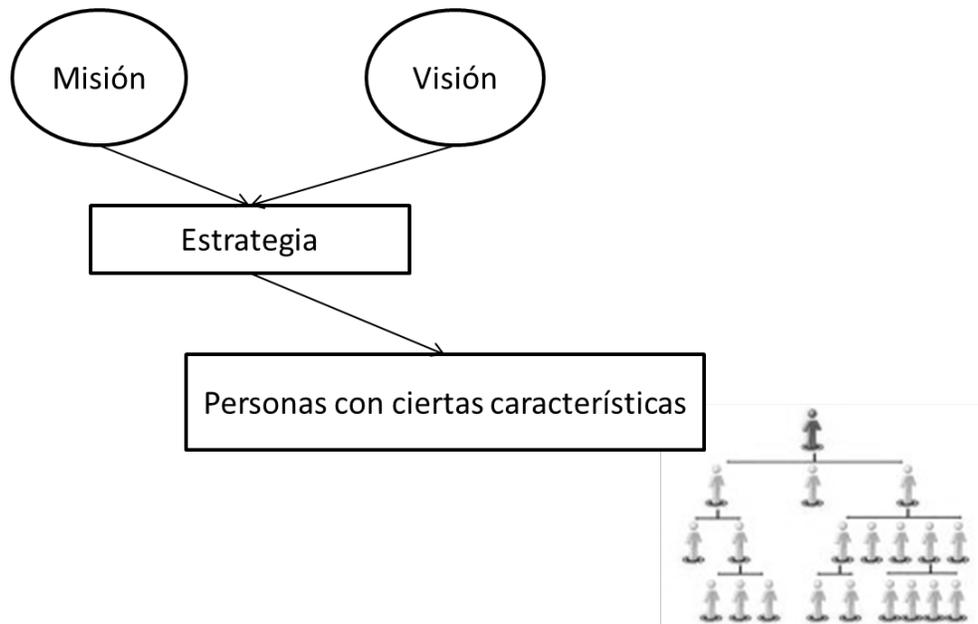
- **Un puesto de trabajo no es algo imprescindible ni eterno en la organización.** Al realizar cambios en el entorno de la empresa puede ocasionar que un puesto concreto sea innecesario.
- **La compensación debe tomar como base las competencias y el desempeño.** Esto se debe basar en el nivel de competencias que posee una persona, lo que emplea en el desarrollo de una ocupación y los resultados que obtiene.
- **La gestión estática de los puestos da paso a otra dinámica del desempeño de las personas.** Existen varios obstáculos en el momento de implementar un cambio principalmente en la mente de las personas por la incertidumbre del mañana, es por esto que se debe conseguir la movilidad de las personas implementando ciertos valores, herramienta y principios de gestión impulsores. Por ejemplo: medición de esfuerzo formativo o gestión por perfiles.<sup>15</sup>

#### **IV.J. MODELO DE COMPETENCIAS**

Un modelo de competencias es un conjunto de procesos relacionados con las personas que integran la organización y que tienen como propósito alinearlas con los objetivos de la empresa. Se comienza con la información estratégica de la compañía: su misión, visión y todo el material disponible en relación a la estrategia que se utiliza, para trabajar con información actualizada. Para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa será necesario que las personas que la integran posean ciertas competencias y valores ya que son los principios que representan el sentir de la organización cumpliendo con los códigos de ética que son de gran importancia hoy en día.

---

<sup>15</sup> Fernández, Javier. Gestión por Competencias, Madrid: Prentice Hall, 2005. Págs. 23- 25

**Figura 5: Modelo de competencias.**

Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

Un aspecto importante en la implementación de un modelo de competencias es involucrar a los directivos de la organización, esto implica participar activamente en la definición de cada competencia. Los directos por su amplia experiencia en la empresa y en el negocio en sí, son quienes más pueden aportar las ideas básicas para construir un modelo de competencias y de esta manera que no solo sea aplicable sino también permita alcanzar los objetivos de la compañía.<sup>16</sup>

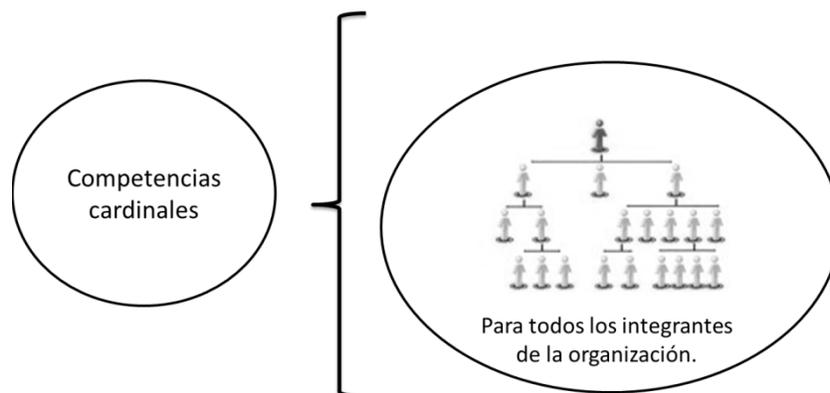
#### **IV.K. GRUPOS QUE INTEGRAN EL MODELO DE COMPETENCIAS**

<sup>16</sup>Alles, Martha. Diccionario de Competencias, Argentina: Granica, 2011. Págs. 18- 25

**Figura 6: Tipos de competencias.**

Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

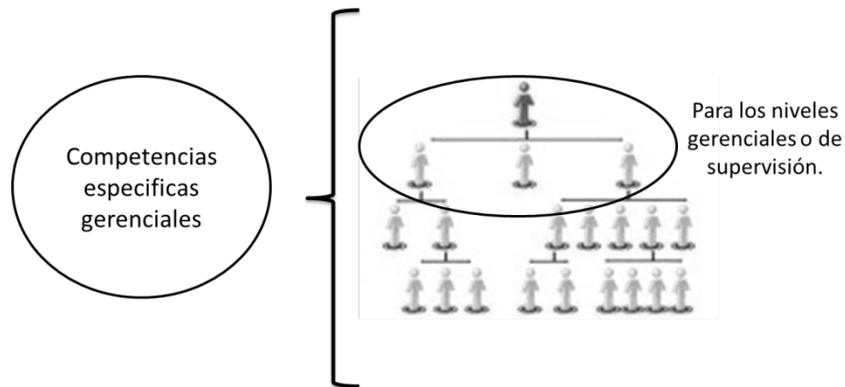
**IV.K.1. Competencias cardinales.-** Son lo principal o fundamental en el ámbito de la organización; usualmente representan valores y ciertas características que diferencian a una organización de otra y reflejan aquello necesario para alcanzar la estrategia. Por naturaleza, las competencias cardinales serán para todos los colaboradores que integran la organización.

**Figura 7: Competencias cardinales**

Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

**IV.K.2. Competencias específicas gerenciales.-** Se refiere a competencias específicas para todas aquellas personas que tienen a su cargo otras personas, estos pueden ser jefes, supervisores, directores, etc.

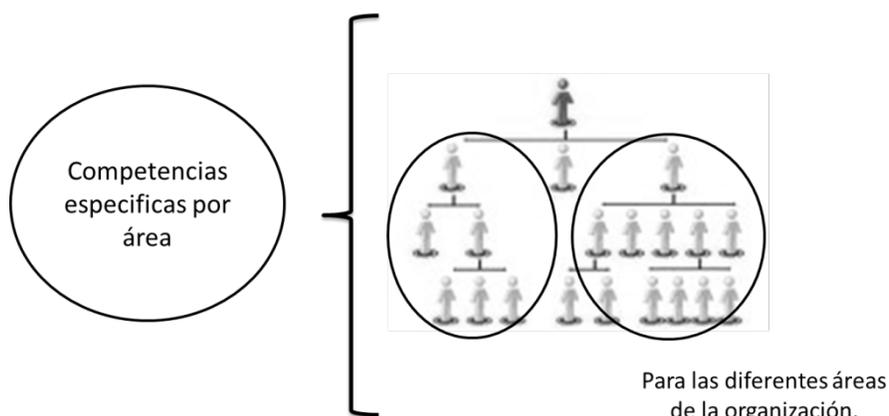
**Figura 8: Competencias específicas gerenciales.**



Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

**IV.K.3. Competencias específicas por área.-** Se refiere a competencias específicas para personas que trabajen en un área en particular. Por ejemplo: producción, finanzas, marketing, etc.<sup>17</sup>

<sup>17</sup>Alles, Martha. Diccionario de Competencias, Argentina: Granica, 2011. Págs. 109- 111

**Figura 9: competencias específicas por área.**

Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

#### IV.L. GRADOS DE COMPETENCIAS

Es necesario fijar distintos grados a las competencias, ya que dependen del lugar o cargo donde se ejecuten y del trabajador, todo depende también de la empresa y sus estrategias. Los grados pueden dividirse hasta cuatro, por ejemplo:

**Figura 10: Niveles de competencias.**

<b>Trabajo en Equipo</b>	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	<b>Alto</b>	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
		<b>Medio</b>	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
		<b>Bajo</b>	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.

Fuente: Diccionario de competencias.

También los niveles o grados de competencias se los puede definir por A, B, C, D que generalmente representarían:

- A.- Es un grado superior, usualmente representa un nivel muy alto de la competencia.
- B.- Es un nivel también muy alto, por sobre el estándar o promedio.
- C.- Representa un nivel muy bueno de la competencia.
- D.- Mínimo nivel de la competencia, pero esto no quiere decir que se requiere un nivel bajo o nulo por parte del trabajador de cierta competencia, en muchas ocasiones este incluso es alto en una persona.

#### **IV.M. LA ASIGNACIÓN DE COMPETENCIAS A PUESTOS**

Para la asignación de competencias a puestos se hace a partir del Diccionario de Competencias. Cuando se realiza la descripción del puesto las competencias se indican con su nombre, grado o nivel. El diccionario se implementa dependiendo la compañía para cumplir con sus estrategias.

Las competencias deben estar bien definidas al igual que sus niveles porque si se utiliza simplemente las letras A, B, C o 1, 2, 3 para definir cada nivel sin su explicación ocasionará que no existan parámetros de uso para cada cargo.

**Figura 11: Asignación de competencias a cada cargo.**



Fuente: Martha Alles, Diccionario de Competencias

La implementación de competencias requiere ciertos pasos que son:

- Definición de competencias, en base a la misión, visión y la estrategia de la organización, considerando también los valores organizacionales
- Preparar el diccionario de competencias
- Asignar competencias a puestos
- Inventario esto se determina con las fichas de evaluación, tiene el propósito de diseñar acciones de desarrollo.

Cuando se implementan las competencias en los puestos uno de los pilares fundamentales que se debe empezar aplicar es el de selección, es decir que a través de diversos métodos se debe lograr que no ingresen a la organización personas que no posean las competencias necesarias y en el grado requerido, según puesto a ocupar y las competencias que se requieren.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Alles, Martha. Diccionario de Competencias, Argentina: Granica, 2011. Págs. 36- 39.

## IV.N.DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Existen varios diccionarios de competencias elaborados por instituciones especializadas en el tema. Una empresa puede adaptar un diccionario a su organización dependiendo de las actividades y modelo de negocio que realice. En este caso se utilizara el siguiente diccionario elaborado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por el departamento de Desarrollo Humano. El motivo por el que se ha decidido utilizar el presente diccionario, es por la cantidad de competencias y niveles que abarca el mismo y se puede adaptar a la empresa.

<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>					
<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>					
<b>No.</b>	<b>DENOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>No.</b>	<b>NIVEL</b>	<b>COMPORTAMIENTO OBSERVABLE</b>
1	<b>Desarrollo estratégico del Talento Humano</b>	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la	1	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.
			2	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
			3	Bajo	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas.

		organización, adoptando un rol de facilitador y guía			
2	<b>Orientación / Asesoramiento</b>	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones.	4	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
			5	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
			6	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.
3	<b>Pensamiento Estratégico</b>	Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, con el propósito de identificar acciones estratégicas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	7	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
			8	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
			9	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
4	<b>Planificación y Gestión</b>	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.	10	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
			11	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo,

		Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			mecanismos de coordinación y control de la información.
			12	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
5	<b>Generación de Ideas</b>	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	13	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
			14	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
			15	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
6	<b>Monitoreo y Control</b>	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	16	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
			17	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
			18	Bajo	Analiza y corrige documentos.
7	<b>Pensamiento Conceptual</b>	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo,	19	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.
			20	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
			21	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y las experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del

		inductivo o conceptual.			puesto.
8	<b>Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)</b>	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	22	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
			23	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
			24	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
9	<b>Organización de la Información</b>	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.	25	Alto	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.
			26	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
			27	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
10	<b>Recopilación de Información</b>	Conocer cómo localizar e identificar información esencial.	28	Alto	Pone en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información esencial de forma habitual (ejemplo reuniones informales periódicas). Analiza la información recopilada.
			29	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)
			30	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas

					rutinarias.
11	<b>Manejo de Recursos Materiales</b>	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertas actividades.	31	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.
			32	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
			33	Bajo	Provee y maneja recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
12	<b>Pensamiento Crítico</b>	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.	34	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
			35	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
			36	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
13	<b>Pensamiento Analítico</b>	Analizar o descomponer información y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.	37	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
			38	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.
			39	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
14	<b>Identificación de Problemas</b>	Identificar la naturaleza de un problema.	40	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
			41	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
			42	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.

15	<b>Percepción de Sistemas y Entorno</b>	Determinar cuándo han ocurrido cambios importantes en un sistema organizacional o cuándo ocurrirán.	43	Alto	Identifica la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.
			44	Medio	Identifica situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los colaboradores de una unidad o proceso organizacional. Implica la habilidad de observar y aprovechar los comportamientos de los colaboradores y compañeros.
			45	Bajo	Identifica cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.
16	<b>Organización de Sistemas</b>	Diseñar o rediseñar tareas, estructuras y flujos de trabajo.	46	Alto	Diseña o rediseña la estructura, los procesos organizacionales y las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.
			47	Medio	Diseña o rediseña los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.
			48	Bajo	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para eliminar agilizar las actividades laborales.
17	<b>Mantenimiento de Equipos</b>	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y qué tipo de mantenimiento es requerido.	49	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.
			50	Medio	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.
			51	Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopiadoras y otros equipos.
18	<b>Instrucción</b>	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad.	52	Alto	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución
			53	Medio	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso.
			54	Bajo	Instruye a un compañero sobre la forma de operar un programa de

					computación.
19	<b>Operación y Control</b>	Operar y controlar el funcionamiento y manejo de equipos, sistemas, redes y otros.	55	Alto	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presenten los sistemas.
			56	Medio	Opera los sistemas informáticos, redes y otros e implementa los ajustes para solucionar fallas en la operación de los mismos.
			57	Bajo	Ajusta los controles de una máquina copiadora para lograr fotocopias de menor tamaño.
20	<b>Selección de Equipos</b>	Determinar el tipo de equipos, herramientas e instrumentos necesarios para realizar un trabajo.	58	Alto	Identifica el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.
			59	Medio	Escoge un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.
			60	Bajo	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
21	<b>Inspección de Productos o Servicios</b>	Inspeccionar y evaluar la calidad de los productos o servicios.	61	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
			62	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
			63	Bajo	Chequea el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.
22	<b>Manejo de Recursos Financieros</b>	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.	64	Alto	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.
			65	Medio	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo .
			66	Bajo	Utiliza dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.
23	<b>Diseño de Tecnología</b>	Generar o adaptar equipos y tecnología para atender las necesidades del cliente	67	Alto	Crea nueva tecnología.
			68	Medio	Diseña los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.
			69	Bajo	Rediseña el portal web institucional, base de datos y otros para mejorar el

		interno y externo.			acceso a la información.
24	<b>Análisis de Operaciones</b>	Analizar demandas y requerimientos de producto o servicio para crear un diseño.	70	Alto	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional.
			71	Medio	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.
			72	Bajo	Seleccionar un equipo para la oficina
25	<b>Destreza Matemática</b>	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.	73	Alto	Desarrolla un modelo matemático para simular y resolver problemas.
			74	Medio	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)
			75	Bajo	Contar dinero para entregar cambios.
26	<b>Comprensión Oral</b>	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.	76	Alto	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
			77	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.
			78	Bajo	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.
27	<b>Expresión Oral</b>	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.	79	Alto	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.
			80	Medio	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.
			81	Bajo	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.
28	<b>Expresión Escrita</b>	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.	82	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
			83	Medio	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)

			84	Bajo	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorando)
29	<b>Juicio y Toma de Decisiones</b>	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.	85	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
			86	Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.
			87	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
30	<b>Detección de Averías</b>	Determinar qué causa un error de operación y decidir qué hacer al respecto.	88	Alto	Detecta fallas en sistemas o equipos de alta complejidad de operación como por ejemplo, depurar el código de control de un nuevo sistema operativo.
			89	Medio	Identifica el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.
			90	Bajo	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
31	<b>Reparación</b>	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para repararlos.	91	Alto	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.
			92	Medio	Reemplaza las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros; observando las especificaciones técnicas.
			93	Bajo	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
32	<b>Instalación</b>	Instalar equipos, maquinaria, cableado o programas que cumplan con las especificaciones requeridas.	94	Alto	Instala maquinarias, programas y equipos de alta complejidad.
			95	Medio	Instala cableados y equipos sencillos.
			96	Bajo	Instala piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.

33	<b>Comprobación</b>	Conducir pruebas y ensayos para determinar si los equipos, programas de computación o procedimientos técnicos - administrativos están funcionando correctamente.	97	Alto	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos
			98	Medio	Enciende máquinas o equipos por primera vez para verificar su funcionamiento. Constata la calidad de los productos.
			99	Bajo	Verifica el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.
34	<b>Comprensión Escrita</b>	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita.	100	Alto	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión
			101	Medio	Lee y comprende documentos de complejidad media, y posteriormente presenta informes.
			102	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.

**COMPETENCIAS CONDUCTUALES**

No.	DENOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA	DEFINICIÓN	No.	NIVEL	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
1	<b>Trabajo en Equipo</b>	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	1	<b>Alto</b>	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
			2	<b>Medio</b>	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los

					demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
			<b>3</b>	<b>Bajo</b>	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
<b>2</b>	<b>Orientación de Servicio</b>	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás, satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y las satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	<b>4</b>	<b>Alto</b>	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
			<b>5</b>	<b>Medio</b>	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
			<b>6</b>	<b>Bajo</b>	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
<b>3</b>	<b>Orientación a los Resultados</b>	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.	<b>7</b>	<b>Alto</b>	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
			<b>8</b>	<b>Medio</b>	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
			<b>9</b>	<b>Bajo</b>	Realiza bien o correctamente su trabajo.
<b>4</b>	<b>Flexibilidad</b>	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	<b>10</b>	<b>Alto</b>	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
			<b>11</b>	<b>Medio</b>	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.

			12	<b>Bajo</b>	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
5	<b>Construcciones de Relaciones</b>	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas internas o externas a la organización.	13	<b>Alto</b>	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.
			14	<b>Medio</b>	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
			15	<b>Bajo</b>	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
6	<b>Conocimiento del Entorno Organizacional</b>	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	16	<b>Alto</b>	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
			17	<b>Medio</b>	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
			18	<b>Bajo</b>	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
7	<b>Iniciativa</b>	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de Actuación van	19	<b>Alto</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de

		desde concretar decisiones tomadas en el pasado, hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.			contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
			20	<b>Medio</b>	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			21	<b>Bajo</b>	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
8	<b>Aprendizaje Continuo</b>	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	22	<b>Alto</b>	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.
			23	<b>Medio</b>	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			24	<b>Bajo</b>	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar su conocimiento básico.

<sup>19</sup> Escuela Superior Politécnica Chimborazo, Manual de Descripción de Puestos, Diciembre, 2013  
([http://www.espoch.edu.ec/Descargas/noticias/MANUAL\\_DE\\_DESCRIPCION\\_DE\\_PT-2013\\_a959d.pdf](http://www.espoch.edu.ec/Descargas/noticias/MANUAL_DE_DESCRIPCION_DE_PT-2013_a959d.pdf))

## **IV.O. ¿PORQUÉ UTILIZAR UN PERFIL BASADO EN COMPETENCIAS?**

Tener un enfoque de cargos y perfiles por competencias ayuda a mejorar el desempeño del personal de la empresa, al igual que implementar programas orientados a desarrollar las competencias esenciales que ayudarán a los trabajadores a alcanzar su máximo nivel. Tener malas decisiones en reclutamiento y selección del personal conlleva costos considerables para la empresa, como por ejemplo:

- En entrenamiento y desarrollo a la persona equivocada.
- Baja productividad y calidad.
- Pérdida de oportunidades.
- Pérdida de clientes.

Un proceso de selección basado en formatos de perfiles y cargos por competencias correctamente levantados ayuda a la organización a evitar costos innecesarios, desarrollar y promover constantemente a sus empleados y cumplir con sus objetivos y estrategias en corto plazo.

## **V. ORGANIGRAMA**

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa. Enseña en forma esquemática, la posición de las áreas, sus niveles jerárquicos y canales de comunicación. Es uno de los principales instrumentos de la organización para plasmar y transmitir la composición de una empresa.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Iván Thompson, Tipos de organigrama, Promonegocios, Julio, 2009.  
(<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>)

## **V.A.FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA**

- Permite a los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas que conozcan, a nivel global sus características generales.
- Es un instrumento para realizar análisis estructurales al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

## **V.B. TIPOS DE ORGANIGRAMAS**

### V.B.1. Por su naturaleza:

- Microadministrativos: corresponden a una sola organización.
- Macroadministrativas: involucran a más de una organización.
- Mesoadministrativos: una o más organizaciones de un mismo sector o ramo específico.

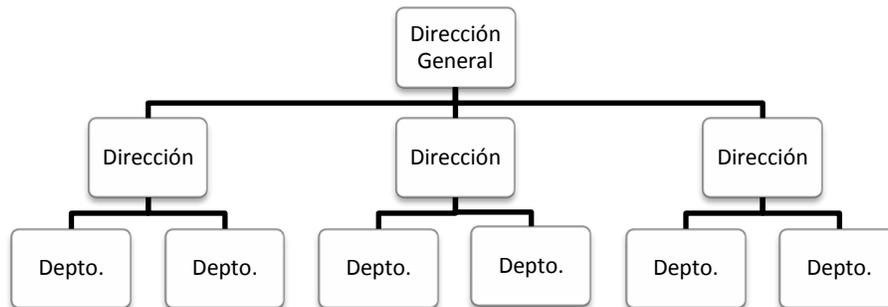
### V.B.2. Por su finalidad:

- Informativo: organigramas a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas.
- Analítico: análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también información presentada en un organigrama que permite una visión macro o global de la compañía.
- Formal: representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.
- Informal: representando su modelo planificado pero no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

### V.B.3.Por su ámbito:

- Generales: contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

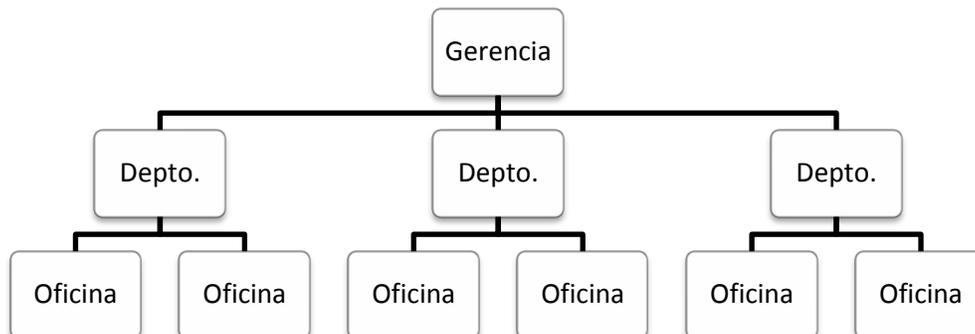
**Figura 12: Organigrama general.**



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin.

- Específicos: muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

**Figura 13: Organigrama específico.**

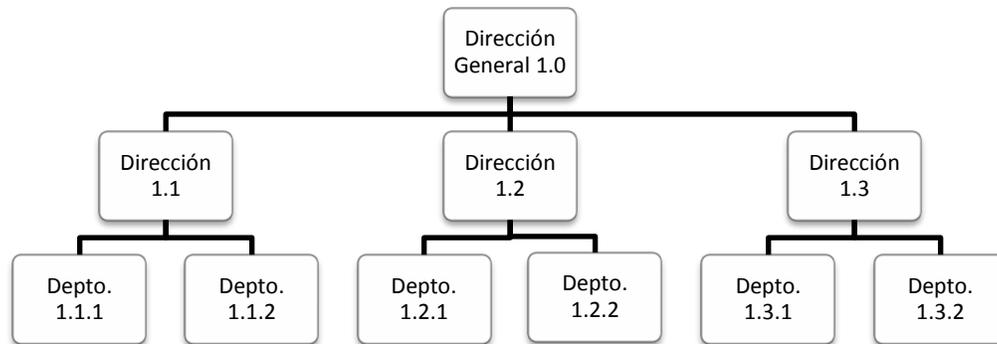


Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin.

V.B.4. Por su contenido:

- Integrales: son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

**Figura 14: Organigrama integral.**



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin.

- Funcionales: incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

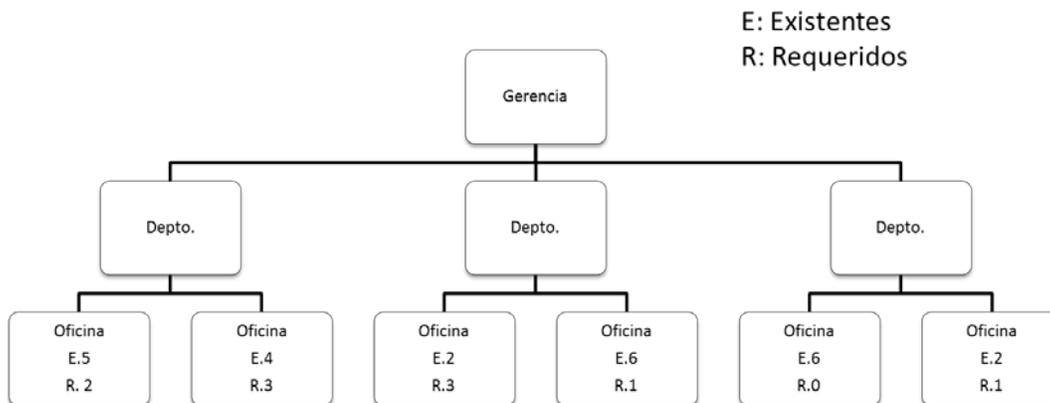
**Figura 15: Organigrama funcional.**



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin.

- De puestos, plazas y unidades: indican las necesidades en cuanto a puestos y número de plazas existentes o necesarias para cada unidad.

**Figura 16: Organigrama de puestos, plazas y unidades.**



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin.

## **MARCO REFERENCIAL**

### **I. ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA**

Mediante escritura de constitución de la Compañía de la Sociedad Anónima S.A en el 2012 se crea BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A, cuyo objetivo principal es la importación, comercialización y servicio técnico de productos de limpieza para hogar e industria. Con tan solo dos años en el mercado ha crecido en un 164% por su buena gestión en los negocios y adaptándose a los cambios del mercado.

### **II. MISIÓN**

Convertirnos en la mejor compañía proveedora de productos de limpieza de uso industrial y de hogar, al igual que ofrecer el mejor servicio técnico del país, llegando a ser líderes en todas las categorías claves en las que competimos, creando oportunidades de desarrollo para sus accionistas y trabajadores.

### **III. VISIÓN**

Aumentar nuestra participación de mercado, ventas y rentabilidad, a la vez creando una organización predecible, consistente y con gente motivada, para ser identificados como la mejor compañía que ofrece un servicio de excelencia. Desarrollando relaciones sostenibles con nuestros proveedores

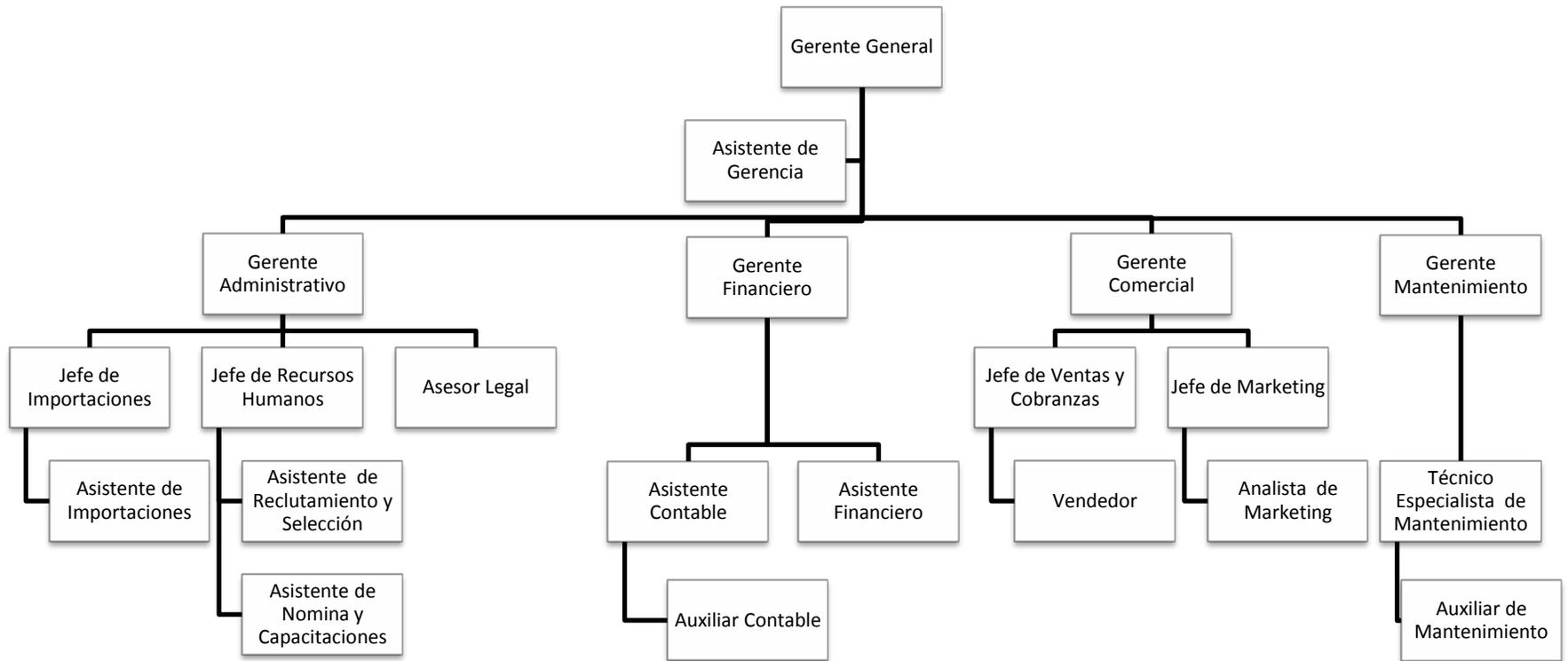
#### **IV. OBJETIVO**

Lograr crecimiento en el mercado y fortalecimiento interno para ser una empresa competidora especializada en comercialización y servicio técnico, destacados en un servicio de calidad y eficiencia operativa.

#### **V. VALORES**

- Apertura e integridad corporativa
- Focalización en el cliente y el mercado
- Inclinación al logro de resultados
- Respeto por la gente y brindar oportunidades de desarrollo
- Cooperación y trabajo en equipo
- Respetar el medio ambiente, a la comunidad y las leyes
- Actuaremos profesionalmente y con integridad en nuestra relación diaria y con clientes, proveedores y consumidores

## VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Elaborado por:  
Cecilia García y Jenniffer López  
Quito: Abril, 2014

## **CAPÍTULO III**

# **LEVANTAMIENTO DE CARGOS Y PERFILES POR COMPETENCIAS**

### **I. ESTRUCTURA DE LOS CARGOS Y PERFILES**

Es necesario contar en la descripción de cada cargo y perfil con todos los datos necesarios y característicos, que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores, teniendo el conocimiento de todo lo que cada uno de ellos debe cumplir dependiendo del cargo que desempeñe, como son los siguientes:

- Datos de identificación del puesto: comprende datos como el código del cargo, la denominación, nivel jerárquico, la unidad o proceso al que pertenece y su lugar del trabajo.
- Misión: es el propósito específico del cargo, orientando siempre al cumplimiento de metas.
- Actividades esenciales: es una lista de las actividades más importantes, significantes y primordiales que se deben ejecutar en el cargo.

- Relaciones internas y externas: generalmente es cuando se tiene contacto esencial con otra persona ya sea dentro de la organización o fuera de ella para ejecutar una de sus actividades esenciales.
- Instrucción formal: tiene referencia a la formación académica, título que la persona debe poseer para poder desempeñar dicho cargo, ya que esto da como consecuencia los conocimientos que la persona tiene y que el cargo requiere.
- Experiencia laboral: es el conjunto de conocimientos y aptitudes que adquirió una persona en el transcurso de un trabajo anterior, esto sirve como preparación profesional.
- Conocimientos: es adquirido durante la experiencia o el aprendizaje que es fundamental para la elaboración de las actividades designadas en cargo.
- Competencias: son ciertos conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes que se encuentran clasificados en ciertos grupos y en diferentes grados, son esenciales para mejorar el desempeño del cargo.

## **II. INDICE DE CARGOS**

### **II.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Este departamento tiene como finalidad manejar de mejor forma los recursos de la empresa, llevando a cabo una planificación estratégica, teniendo claro sus objetivos, su misión y visión, orientando y siendo el apoyo de la compañía para lograr todo lo propuesto. En esta área la empresa lleva a cabo:

- Importaciones.- Se encargan del transporte de los productos que la empresa comercializa pero son fabricados fuera del país.

- Talento humano.-Dota a la organización de un personal profesional, eficiente y comprometido con la empresa.
- Leyes.- Es el encargo de toda la parte legal con la que debe cumplir la empresa, así también como la resolución de conflictos.

Está conformado por:

<b>CARGO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Gerente General	BLUE.A.GG.01
Gerente Administrativo	BLUE.A.GA.02
Jefe de Importaciones	BLUE.A.JI.03
Jefe de Recursos Humanos	BLUE.A.JRH.04
Asesor Legal	BLUE.A.AL.05
Asistente de Gerencia	BLUE.A.AG.06
Asistente de Importaciones	BLUE.A.AI.07
Asistente de Reclutamiento y Selección	BLUE.A.ARS.08
Asistente de Nomina y Capacitación	BLUE.A.ANC.09

## **II.B. DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Es uno de los principales departamentos de la compañía, debido que busca los fondos y suministros de capital que se requiere para el funcionamiento de la empresa, al igual que el control financiero que debe existir para contar con una contabilidad transparente. En esta área la empresa lleva a cabo:

- Contabilidad.- Administra el presupuesto de una forma eficaz y eficiente.

Está conformado por:

<b>CARGO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Gerente Financiero	BLUE.F.GF.10
Asistente Contable	BLUE.F.AC.11
Asistente Financiero	BLUE.F.AF.12
Auxiliar Contable	BLUE.F.AXC.13

## **II.C. DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Este departamento se encarga de la planeación, ejecución y conceptualización del precio, promoción y distribución de los productos que el mercado requiere y bajo los cuales trabaja la compañía. En esta área la empresa lleva a cabo:

- Ventas.- Se encarga de llegar a los consumidores con los productos que la empresa ofrece, mediante un trabajo sustancial de promoción de ventas.
- Marketing.-Se encargan de conocer quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales, al igual que promocionar los productos a los mismos, porque mientras más se conoce el mercado mayor es la posibilidad de éxito.

Está conformado por:

<b>CARGO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Gerente Comercial	BLUE.C.GC.14
Jefe de Ventas y Cobranzas	BLUE.C.JVC.15
Jefe de Marketing	BLUE.C.JM.16
Vendedor	BLUE.C.V.17

Analista de Marketing

BLUE.C.AM.18

## **II.D. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO**

Como hemos visto la empresa tiene como finalidad la comercialización y el mantenimiento de productos de limpieza, es por esto que existe un departamento específico que se encarga de contar con el personal especializado para el mantenimiento y reparación de los productos, ya que es otra manera de negocio para la empresa.

Está conformado por:

**CARGO****CÓDIGO**

Gerente de Mantenimiento

BLUE.M.GM.19

Técnico Especialista de Mantenimiento

BLUE.M.TEM.20

Auxiliar de Mantenimiento

BLUE.M.AM.21

### III. FORMULARIO PARA EL ANÁLISIS DE CARGOS Y PERFILES

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A			
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		<b>4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>
<b>Código:</b>		<b>INTERFAZ</b>	
<b>Denominación:</b>			<b>Nivel de Instrucción:</b>
<b>Nivel:</b>			<b>Título Requerido:</b>
<b>Unidad o Proceso:</b>			<b>Área de Conocimiento</b>
<b>Lugar de Trabajo:</b>			
<b>2. MISIÓN</b>		<b>6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	
<b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>		<b>7. CONOCIMIENTOS</b>	<b>8. COMPETENCIAS</b>

## IV. ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS DE PUESTOS

<b>Título del puesto</b>		<b>Código</b>	
<b>Nombre</b>		<b>Departamento</b>	
<b>Título del supervisor</b>		<b>Área</b>	
<b>Nombre del supervisor</b>		<b>Preparado por</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Carga horaria</b>	
		<b>Horas extras</b>	

### PREGUNTAS PERSONALES

1. **¿Conoces la misión, visión, valores y objetivos de la empresa?**
2. **¿Aportas en la organización? ¿De qué manera?**
3. **¿Qué esperas de tu trabajo en la empresa, en qué esperas desarrollarte?**
4. **¿Cómo evalúan tu trabajo? ¿Sientes que se puede hacer más?**
5. **¿Qué motivaciones tienes en tu trabajo?**
6. **¿Necesitas capacitación en tu área de trabajo?**
7. **¿Cuentas con el equipo necesario para ejercer tu trabajo?**

8. **¿Las relaciones con mi equipo de trabajo son cordiales y abiertas?**
  
9. **¿Tu jefe comunica las ideas, proyectos, expectativas de tu trabajo? Hay retroalimentación**
  
10. **¿Sientes que la organización se preocupa por el desarrollo de sus empleados? (Capacitaciones)**
  
11. **¿Las metas de la organización están claras para ti?**
  
12. **¿Existe reconocimiento por parte de la Dirección a tus esfuerzos, logros y cumplimiento de objetivos?**

## **PREGUNTAS DEL CARGO**

1. **¿Cuál es el objetivo general del puesto?**
  
2. **¿Las funciones de trabajo están bien definidas?**
  
3. **¿Cuál fue su último puesto?**
  
4. **Si supervisa a otros, marque aquellas actividades que son parte de sus deberes de supervisión:**

Contratar	Desarrollar	Dirigir	Castigar
Orientar	Entrenar	Medir el desempeño	Despedir
Capacitar	Aconsejar	Ascender	Actuar en problemas
Programar	Presupuestar	Remunerar	
	<b>Recomienda</b>	<b>Aprueba</b>	
Transferencias			
Promociones			
Medidas disciplinarias			
Despidos			
Aumentos salariales			

5. **¿Cómo describiría la buena realización y los resultados de su trabajo?**
  
6. **Deberes del puesto**
  - a. **Deberes diarios**
  - b. **Deberes periódicos (indique si son semanales, mensuales, trimestrales, anuales)**
  - c. **Deberes realizados a intervalos irregulares**
  
7. **¿Hace cuánto tiempo que cumple estos deberes?**
  
8. **¿Cumple ahora deberes innecesarios? En caso afirmativo descríbalos.**
  
9. **¿Debería cumplir deberes que no se incluyen en su puesto? En caso afirmativo, descríbalos.**
  
10. **Educación. Marque el espacio en blanco que indique los requisitos académicos del puesto, no su educación**

a. No requiere educación formal	
b. Menos que certificado de preparatoria	
c. Certificado de preparatoria o equivalente	
d. Carrera técnica o equivalente	
e. Licenciatura	
f. Posgrado o certificación profesional	

**11. Experiencia. Marque la experiencia necesaria para desempeñar el trabajo.**

a. Ninguna	
b. Menos de un mes	
c. Un mes a menos de seis meses	
d. Seis meses a un año	
e. Uno a tres años	
f. Tres a cinco años	
g. Cinco a 10 años	
h. Más de 10 años	

**12. Indique la experiencia que tenía cuando llegó a este puesto**

**13. Habilidades.** Anote las habilidades necesarias para el desempeño de su trabajo (por ejemplo, grado de exactitud, alerta, precisión en el manejo de las herramientas, métodos, sistemas operativos, softwares, etc.)

a. Habilidades:

b. Destrezas:

**14. Equipo.** ¿En su trabajo tiene que usar equipo? Si\_\_\_ No\_\_\_\_. En caso afirmativo, anote el equipo y señale si lo usa poco, a veces o con frecuencia.

Equipo	Poco	A veces	Con frecuencia

## V. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y PERFIL POR COMPETENCIAS

### V.A. Gerente General

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.GG.01	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Junta de Directores. Proveedores y socios claves.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Cuarto Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Gerente General de BlueClean Electrodomésticos S.A			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Gerencia General			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Junta de Directores			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Gerente Comercial, Administrativo, Financiero, Mantenimiento y Asistente de Gerencia.	<b>Área de conocimiento:</b>	Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Negocios Internacionales.	
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 - 6 años
Guiar, controlar y administrar las actividades de la compañía y el eficaz uso de los recursos, con la fijación de objetivos a corto y largo plazo de los distintos departamentos, para la obtención de excelentes resultados y desarrollo de la organización.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En el manejo de empresas.

<b>6. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>7. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización.	Manejo de estrategias.
Proponer políticas de Planificación; Desarrollo; Promoción; Administrativas y Financieras para la implementación en la organización.	Administración, Finanzas, Comercio.
Fomenta la creación de una filosofía de trabajo que se convierta en la cultura organizacional acorde a las tendencias de la sociedad.	Inversiones, finanzas, presupuestario y control, contabilidad.
Planificar estratégicamente las actividades de la empresa y los objetivos de la organización para el largo y mediano plazo, el plan estratégico se sustenta en un presupuesto y en los estados financieros proyectados.	Comercio, administración, finanzas, importaciones, ventas.
Es el vocero y representante de la organización ante los representantes de otras entidades ya sea gubernamentales, autoridades locales o nacionales, prensa y medios de comunicación.	Manejo de políticas, planificación, promoción, administración, finanzas, análisis de riesgos.
Dirigir y evaluar la gestión de los gerentes de cada unidad bajo su dependencia.	Comercio, administración, finanzas, importaciones, ventas.

<b>8. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
Identificación de Problemas	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
<b>9. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>

Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.

**V.B. Asistente de Gerencia**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>
<b>Código:</b>	BLUE.A.AG.06	<b>INTERFAZ:</b>		<b>Nivel de Instrucción:</b> Tercer año o sexto semestre aprobado
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente de Gerencia General de BlueClean Electrodomésticos S.A	Toda la organización. Junta de Directores. Proveedores y socios claves.		
<b>Unidad Administrativa:</b>	Gerencia General			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.	<b>Área de conocimiento:</b>		Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Negocios Internacionales.
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año
Apoyar en actividades para la ejecución de los procesos, gestión, tramitación de documentos pertenecientes a la gerencia general.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares de apoyo en el área administrativa.

<b>6. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>7. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Realización de informes de gestión.	Informática.
Brindar información a los usuarios sobre los productos y servicios que ofrece la compañía.	Servicios al cliente.
Tramites en el pago de servicios básicos de la organización.	Lugar y manera de pago.
Cumplir con cualquier actividad administrativa asignada por el gerente general.	Comunicación
Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondientes, para que todos estén informados.	Comunicación
Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los gerentes de los compromisos y demás proyectos.	Idiomas: Inglés, Español.

<b>8. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Organización de Sistemas	Bajo	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para eliminar agilizar las actividades laborales.
Monitoreo y Control	Bajo	Analiza y corrige documentos.
Organización de la Información	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
<b>9. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar su conocimiento básico.

## V.C. Gerente Administrativo

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.GA.02	<b>INTERFAZ:</b>	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Gerente Administrativo de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Toda la organización. Proveedores claves.		
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Jefe de Importaciones, Jefe de Recursos Humanos	<b>Área de conocimiento:</b>	Administración de Empresas, Negocios Internacionales.	
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
Aplicar sistemas, políticas y procesos para el departamento de Administración, planificando, organizando y dirigiendo de la mejor manera la aplicación de las mismas y el uso eficaz de los recursos, guiando al departamento a la consecución de los objetivos.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares o con relación al área de administración.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Planificar estratégicamente las actividades del departamento administrativo, fijar las políticas y los objetivos del largo y mediano plazo.	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.
Suministra al personal los materiales y equipos necesarios para realizar las tareas asignadas	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.
Coordinar y supervisa los procesos de importación y de recursos humanos.	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.
Selecciona, asigna, motiva, integra, promueve y evalúa a las personas dentro de su departamento, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades, destrezas, competencias, carácter y personalidad.	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.
Realiza las negociaciones y representar los intereses de la organización ante los proveedores.	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.
Llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.	Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
Monitoreo y Control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.

Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.

## V.D. Jefe de Importaciones

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.JI.03	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Jefe de Importaciones de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Toda la organización. Proveedores. Corporación Aduanera del Ecuador. Empresas Importadoras. Ministerio de Comercio Exterior.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo.		<b>Área de conocimiento:</b>	Comercio Exterior, Negocios Internacionales, Logística.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Administrativo			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Asistente de Importaciones.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
Supervisar, organizar y gestionar la importación de los productos procedentes del exterior, al igual que su transporte, garantizando que los artículos sean enviados por los métodos más convenientes y rentables. Tener una comunicación efectiva y eficaz con los proveedores, agentes de aduanas y empresas importadoras.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en al área de importación y logística.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Realizar los trámites para la importación de los productos, así como también tener contacto con los agentes aduaneros e importadores.	Comercio exterior, Logística, Políticas Aduaneras, Leyes y Métodos de Importación Nacional, Idiomas (Español, Inglés, Italiano).
Enviar petición de productos de importación y realizar las negociaciones con los proveedores.	Comercio exterior, Logística, Políticas Aduaneras, Leyes y Métodos de Importación Nacional, Idiomas (Español, Inglés, Italiano).
Responsable de generar la información de las facturas y pagos de los proveedores al departamento financiero.	Conocimientos básicos de contabilidad.
Verificar los requisitos de importación manteniéndose al día sobre las últimas leyes nacionales de importación y costumbres del comercio internacional.	Comercio exterior, Logística, Políticas Aduaneras, Leyes y Métodos de Importación Nacional, Idiomas (Español, Inglés, Italiano).
Desarrollar actividades de relación con los proveedores para favorecer relaciones duraderas a largo plazo para maximizar fidelización de los mismos.	Comercio exterior, Logística, Políticas Aduaneras, Leyes y Métodos de Importación Nacional, Idiomas (Español, Inglés, Italiano).
Realizar el control y la verificación de la mercadería una vez que esta se encuentre en la organización y realizar la entrega al departamento comercial para su venta.	Conocer acerca de los productos que se importa con todas sus características.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
Inspección de Productos o Servicios	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
Análisis de Operaciones	Alto	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional.
Comprensión Oral	Alto	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.

Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.

**V.E. Asistente de Importaciones**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>BLUECLEAN ELECTRODOMESTICOS S.A</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.JI.03	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente de Importaciones de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Departamento de Ventas. Departamento Financiero. Proveedores. Corporación Aduanera del Ecuador. Empresas Importadoras.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Egresado- Tercer nivel
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo.		<b>Área de Conocimiento:</b>	Negocios Internacionales, Logística
<b>Lugar de Trabajo</b>	Quito, Oficinas.			
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año
Apoyar en actividades para la ejecución de procesos de importación de productos.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Apoyo en el desarrollo de estrategias y procesos de importación.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Buscar y brindar la información necesaria para realizar los trámites para la importación de los productos.	Comercio exterior, Logística, Políticas aduaneras, Leyes y métodos de importación nacional.
Recibir la petición de productos requeridos en el área comercial para la importación.	Tener conocimiento de los productos que importa la empresa.
Envío de facturas elaboradas por el Jefe de Importaciones al departamento financiero.	Conocimientos básicos de contabilidad.
Verificar si existen los recursos monetarios en el departamento financiero para poder realizar la importación de los productos.	Conocimientos básicos de contabilidad.
Realizar informes mensuales al jefe inmediato acerca de todas las importaciones realizadas, así también las fallas que hayan existido en las mismas.	Comercio exterior, Logística, Políticas aduaneras, Leyes y métodos de importación nacional.
Cualquier otra actividad designada por su jefe inmediato.	Comercio exterior, Logística, Políticas aduaneras, Leyes y métodos de importación nacional.

<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Organización de la Información	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
Recopilación de Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
Selección de Equipos	Bajo	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
Análisis de Operaciones	Medio	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.
Comprobación	Alto	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.

Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

## V.F. Jefe de Recursos Humanos

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.JRH.04	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Jefe de Recursos Humanos de BlueClean Electrodomésticos S.A	Toda la organización. Ministerio de Relaciones Laborales. IESS.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo.			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Administrativo			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Asistente de Reclutamiento y Selección- Asistente de Nomina y Capacitación.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
Encargado de coordinar, descubrir y explotar el talento del personal de la organización, mejorando sus capacidades y aptitudes, motivando y supervisando la fuerza laboral y resolviendo conflictos cuando se presenten, así ayuda al correcto desempeño profesional de cada cargo y a que la organización alcance sus objetivos con grandiosos resultados.			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en al área de recursos humanos

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Desarrollar un ambiente laboral en el cual todo el personal pueda mantener un excelente comunicación y logras alcanzar las metas con excelentes resultados.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del departamento, dictando políticas y procesos para la ejecución de las actividades.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Resolver conflictos internos del personal que afecten en el logro de los objetivos.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Buscar métodos para ayudar al personal a mejorar su desempeño, competencias y aptitudes dentro de la organización para la obtención de excelentes resultados.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Asesor a las diferentes áreas de la empresa sobre las funciones del área de recursos humanos en lo que es selección e inducción del personal en el caso que existan cargos requeridos en cada departamento, capacitaciones para mejorar el desempeño, etc.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Realizar de manera conjunta con el Gerente Administrativo las normas, políticas y reglamentos internos de la organización, velar por el mismo y controlar su cumplimiento.	Recursos Humanos, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Identificación de Problemas	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas

		oportunidades en beneficio de la institución.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.

**V.G. Asistente de Reclutamiento y Selección**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>					
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>		
<b>Código:</b>	BLUE.A.ARS.08	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Ministerio de Relaciones Laborales. IESS. Red Socio Empleo. Multitabajos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel	
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente de Reclutamiento y Selección de BlueClean Electrodomésticos S.A.				
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo.		<b>Área de conocimiento:</b>	Recursos Humanos	
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas				
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Recursos Humanos		<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.				
<b>2. MISION</b>			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares en relación al reclutamiento y selección del personal.	
Brindar soporte en las actividades pertenecientes de selección, reclutamiento e inducción de trabajadores a la organización mediante las técnicas y herramientas empleadas que contribuyan a elegir el personal más adecuado para cada cargo con el fin de alcanzar los objetivos de la compañía.					

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de acuerdo a las necesidades de la organización.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Realizar las evaluaciones psicológicas, elaborar el informe de los resultados de los aspirantes a cada cargo y entregar al Jefe de Recursos Humanos para la selección de los nuevos integrantes de la compañía.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Mantener una base de datos de los posibles candidatos a nuevos requerimientos de selección para que esta sea más rápida y eficaz.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización
Buscar nuevas fuentes y métodos de reclutamiento.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización
Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de ingreso de nuevo personal.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización
Actualizar los cargos y perfiles profesionales constantemente, al igual que elaborar levantamientos de cargos y perfiles cuando se cree uno nuevo.	Reclutamiento, Selección e Inducción del personal, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
Expresión Escrita	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
Juicio y Toma de Decisiones	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas

		oportunidades en beneficio de la institución.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.

**V.H. Asistente de Nomina y Capacitaciones**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.ANC.09	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Ministerio de Relaciones Laborales. IESS. Red Socio Empleo. Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente de Nomina y Capacitación de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo.		<b>Área de conocimiento:</b>	Recursos Humanos
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Recursos Humanos			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.	<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>		
<b>2. MISION</b>			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años
Brindar soporte en las actividades pertenecientes a nómina del personal y capacitaciones mediante las técnicas y herramientas empleadas que contribuyan a mejorar el desempeño de los trabajadores en cuanto a sus conocimientos, competencias, habilidades con el fin de alcanzar los objetivos de la organización con excelentes resultados.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados al manejo de nóminas y capacitaciones de personal.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Evaluar el desempeño del personal de la organización que cumpla con los objetivos de cada cargo.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Revisar que toda la documentación del personal se encuentre realizada y de la mejor manera.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Mantener actualizada la base de datos de los trabajadores.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Colaborar en las necesidades del personal de las distintas áreas de la organización como por ejemplo capacitaciones, eventos sociales, entre otros.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Recopilar las novedades de nómina como son horas extras, control de asistencia, permisos, contrataciones y desvinculaciones del personal, remitir un informe semestral del mismo.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.
Asistir en la actualización de los perfiles, funciones y cargos de la organización.	Manejo de Personas, Capacitaciones, Leyes Laborales, Reglamento Interno de la organización.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
Expresión Escrita	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
Juicio y Toma de Decisiones	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas

		oportunidades en beneficio de la institución.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.

## V.I. Asesor Legal

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.A.AL.05	<b>INTERFAZ:</b>	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asesor Legal de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Toda la organización. Ministerio de Relaciones Laborales. Función Judicial Ministerio de Comercio Exterior Corporación aduanera ecuatoriana Banco Central		
<b>Unidad Administrativa:</b>	Administrativo			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 - 6 años
Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigentes, a fin de evitar que la compañía enfrente procesos judiciales que mermen sus ingresos.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Abogado con conocimientos en materia civil, laboral, administrativa.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Manejo y control de contrataciones y asuntos de importación respecto al área legal	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.
Elaboración y aplicación de reglamentos internos de trabajo, seguridad higiénico y ambiental	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.
Atención jurídico administrativa en los problemas de orden legal	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.
Control y seguimiento de cumplimiento de obligaciones con instituciones públicas como: Superintendencia de compañía, de bancos, IESS, etc.	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.
Asesorar en nivel ejecutivo y plantear sugerencias de modificaciones de estatutos, fusiones, modificaciones o enmiendas de estatutos de organización	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.
Llevar a cabo cualquier otra actividad en el ámbito legal determinada por el Gerente General.	Códigos en materia civil, laboral, tributaria, aduanera, compañía, bancos, financiero y administrativo.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Expresión Escrita	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
Comprensión Oral	Alto	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
Flexibilidad	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.

Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.

**V.J. Gerente Financiero**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.F.GF.10	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Servicio de Rentas Internas. Superintendencia de Compañía. Superintendencia de Bancos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Cuarto Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Gerente Financiero de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Financiero		<b>Área de conocimiento:</b>	Contabilidad, Finanzas, Auditoría
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Asistente Contable- Asistente Financiero.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
Aplicar sistemas, políticas y procesos para el departamento Financiero, planificando, organizando y dirigiendo de la mejor manera la aplicación de las mismas y el uso eficaz de los recursos, guiando al departamento a la consecución de los objetivos y velar por las finanzas e inversiones de la empresa			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 - 6 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en el área de contabilidad finanzas y auditoría.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Aprobación de los balances financieros.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Coordinación de entrega oficial de información a la Superintendencia de Bancos y Servicio de Rentas Internas.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Supervisar que se mantenga el flujo de efectivo necesario para la operación de los distintos procesos.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Apoyar en la toma de decisiones económicas y presentar los resultados de la gestión financiera.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Coordinar la elaboración del presupuesto anual de ingresos y egresos.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Evaluar y proponer alternativas de inversión que minimicen el riesgo de pérdida financiera y al mismo tiempo ofrezcan buenos rendimientos.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
Manejo de Recursos Financieros	Alto	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.
Destreza Matemática	Alto	Desarrolla un modelo matemático para simular y resolver problemas.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar

		la eficiencia.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.

## V.K. Asistente Contable

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.F.AC.11	<b>INTERFAZ:</b>  Gerente Financiero Servicio de Rentas Internas. Superintendencia de Compañía. Superintendencia de Bancos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente Contable de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Financiero		<b>Área de conocimiento:</b>	Contabilidad, Finanzas, Auditoría
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Financiero			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Auxiliar Contable		<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
<b>2. MISION</b>			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en el área de contabilidad finanzas y auditoría.
Verificar, registrar, controlar y efectuar asientos de las diferentes cuentas, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realiza en todas las operaciones contables que realice la compañía.				

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Recibir facturas que deben ser revisadas para el correspondiente registro y pago.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Elaborar comprobantes de retención correspondiente de acuerdo a las fechas para la entrega al proveedor.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Participa en la elaboración de inventarios.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Controlar y efectuar asientos de las diferentes cuentas a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realiza en todas las operaciones de la compañía.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Manejo de Recursos Financieros	Medio	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo .
Destreza Matemática	Medio	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.

## V.L. Auxiliar Contable

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.F.AC.11	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Auxiliar Contable de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Asistente Contable	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer año o sexto semestre aprobado
<b>Unidad Administrativa:</b>	Financiero		<b>Área de conocimiento:</b>	Contabilidad, Finanzas, Auditoria
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Asistente Contable			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año
Responsable de los diferentes procesos contables y suministro de información oportuna para la toma de decisiones.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en el área de contabilidad finanzas y auditoria.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Archiva documentos contables para uso y control interno.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.
Transcribir información contable en un computador.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.
Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.
Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.
Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.
Llevar a cabo cualquier otra actividad en el ámbito contable determinada por su jefe inmediato.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
Organización de la Información	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
Recopilación de Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
Manejo de Recursos Financieros	Bajo	Utiliza dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.
Destreza Matemática	Bajo	Contar dinero para entregar cambios.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimiento básicos.
Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.

Construcciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
------------------------------	------	---

**V.M. Asistente Financiero**

<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.F.AF.1E	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización Superintendencia de Bancos Superintendencia de Compañías Servicio de Rentas Internas Ministerio de Relaciones Laborales	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Asistente Financiero de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Financiero		<b>Área de conocimiento:</b>	Contabilidad, Finanzas, Auditoría
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Financiero			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISION</b>		<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>		
		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años	
Participar dentro de la organización como auditor externo siendo el responsable de supervisar, dirigir y controlar la gestión de inversiones, flujo de caja, transferencias de valores, confección de cheques y custodia de valores de la empresa.		<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en el área de contabilidad finanzas y auditoría.	

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Presentar al Gerente Financiero la información de la situación bancaria actual.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Verificar el registro posterior que realiza el departamento contable.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Asesor al asistente contable para el ingreso de la información al sistema contable de acuerdo a la normativa vigente.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Verificar que los pagos al Servicio de Rentas Internas sean en las fechas correspondientes para evitar intereses y multas.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Ayuda con la entrega de información a los entes de control sean estos Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.
Coordinar la cancelación de cuentas por pagar a proveedores, mantener el control de las aperturas y reaperturas de las cuentas corrientes, así como los registros de firmas, controlar las diferentes operaciones bancarias para el pago de pasivos y su actualización, aplicar solicitudes de transferencias y cartas de crédito con instituciones bancarias.	Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Normativa legal, laboral, tributaria y societaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
Monitoreo y Control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
Operación y Control	Alto	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presenten los sistemas.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>

Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.

## V.N. Gerente Comercial

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.C.GC.14	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Clientes. Agentes Publicitarios.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Cuarto Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Gerente Comercial de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Comercial.			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General.		<b>Área de conocimiento:</b>	Comercio, Ventas, Negocios Internacionales.
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Jefe de Ventas y Cobranzas- Jefe de Marketing.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
Aplicar sistemas, políticas y procesos para el departamento comercial, planificando, organizando y dirigiendo de la mejor manera la aplicación de las mismas y el uso eficaz de los recursos, guiando al departamento a la consecución de los objetivos, con el fin de ofrecer un buen servicio a los clientes y satisfaciendo sus necesidades.			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Encargos similares relacionados en al área comercial.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Dictar políticas y procesos al personal del departamento comercial, tanto en ventas como en marketing.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Diseñar estrategias y ventajas competitivas para los productos de la compañía.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Impulsar la apertura a nuevos mercados y cuentas.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Revisión de los precios de los productos y servicios que ofrece la compañía, al igual que el volumen de venta, costos y utilidades.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Atención de cuentas claves, proyectos especiales y desarrollo de clientes.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Analizar los problemas para aumentar la eficiencia de la operación y proponer soluciones rentables para la empresa.	Estrategias comerciales, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Contabilidad básica.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
Manejo de Recursos Materiales	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.
Inspección de Productos o Servicios	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Construcción de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.

**V.O. Jefe de Ventas y Cobranzas**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.C.JVC.15	<b>INTERFAZ:</b>  Gerente Comercial. Jefe de Marketing. Asistente Contable. Clientes.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Jefe de Ventas y Cobranzas de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Comercial.			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas		<b>Área de conocimiento:</b>	Comercio, Ventas, Negocios Internacionales, Administración.
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Comercial.			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Vendedores.			
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años
Coordinar las actividades de la fuerza de ventas, cumpliendo con las políticas y planes de comercialización y mercadeo, a fin de lograr un excelente posicionamiento de la compañía, en base a estrategias de promoción, distribución y ventas de productos y servicios a fin de lograr los objetivos de ventas.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares relacionado con ventas.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Cumplir con las políticas y procesos de ventas elaboradas por el Gerente Comercial y realizar informe mensual de ventas.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, Atención a clientes.
Elaboración de informes de cobros y facturas ser entregadas al departamento financiero.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, Atención a clientes, Contabilidad básica.
Verificar los productos que se ofrecen al mercado para comercializar con el fin de entregar al público en excelentes condiciones.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, Atención a clientes.
Reclutamiento y selección de vendedor en conjunto con el área de Recursos Humanos. Entrenamiento de la fuerza de ventas. Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de venta.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, atención a clientes, Recursos Humanos.
Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico diseñado por el Gerente Comercial.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, Atención a clientes.
Diseño de canales de ventas adecuado al momento y las condiciones.	Estrategias comerciales, Desarrollo y entrenamiento de personal, Atención a clientes.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
Manejo de Recursos Materiales	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
Inspección de Productos o Servicios	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.

**V.P. Vendedor**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.C.V.17	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Vendedor de BlueClean Electrodomésticos S.A	Jefe de Ventas y Cobranzas Asistente de nómina y capacitación. Clientes.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer año o sexto semestre aprobado
<b>Unidad Administrativa:</b>	Comercial.		<b>Área de conocimiento:</b>	Comercio, Ventas, Negocios Internacionales, Administración.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Ventas y Cobranzas.			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año
Satisfacer las necesidades de los clientes mediante el asesoramiento y entrega del producto en óptimas condiciones y apoyar en las acciones publicitarias y promocionales de la empresa, siendo la imagen de la misma hacia sus clientes.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares relacionado con ventas.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Buscar nuevos clientes.	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.
Mantener y retener a los clientes.	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.
Informar de la variedad de productos y servicios que ofrece la empresa	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.
Administrar eficientemente la cartera de los clientes	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.
Retroalimentar a la empresa acerca de las inquietudes, solicitudes, quejas, agradecimiento e inquietudes de los clientes.	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.
Asesorar a los clientes acerca del uso de los productos en cómo deben utilizarlo apropiadamente para que tengan una óptima experiencia.	Ventas, Los productos de la empresa, el mercado y la competencia.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
Manejo de Recursos Materiales	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
Inspección de Productos o Servicios	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.

**V.Q. Jefe de Marketing**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>					
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.C.JM.16	<b>INTERFAZ:</b>		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Jefe de Marketing de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Departamento Comercial. Clientes. Empresas publicitarias.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Comercial.				
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas				
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente Comercial				
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Analista de Marketing.			<b>Área de conocimiento:</b>	Marketing
<b>2. MISION</b>				<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
				<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
Desarrollar nuevas estrategias de marketing para promocionar los productos, servicios o la imagen de la compañía, al igual que evaluar y analizar la eficacia de las mismas según el impacto y percepción que tuvieron para el consumidor.				<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares relacionado con Marketing.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Diseño y ejecución de un plan de marketing para la empresa.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Realizar investigaciones de mercados para ver la factibilidad de importar y comercializar nuevos productos.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias
Desarrollar campañas estratégicas de promoción.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias
Desarrollar estrategias de mercado que permitan a la empresa estar a la vanguardia respecto a los productos y servicios que ofrece.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias
Buscar los medios para promocionar los productos y servicios de la empresa.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias
Capacitar a los vendedores acerca de las nuevas publicidades, promociones, etc. Para que de esta forma también lleguen a los clientes.	Planificación de estrategias, Marketing, Negocios, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear

		oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

**V.R. Analista de Marketing**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>
<b>Código:</b>	BLUE.C.AM.18	<b>INTERFAZ:</b>		<b>Nivel de Instrucción:</b>
<b>Denominación del Puesto:</b>	Analista de Marketing de BlueClean Electrodomésticos S.A	Departamento Comercial. Clientes. Empresas publicitarias.		
<b>Unidad Administrativa:</b>	Comercial.			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Marketing			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
Ayudar en el desarrollo de estrategias de marketing para la empresa mediante el apoyo en la ejecución y el análisis de las mismas.			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En cargos similares relacionado con Marketing.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Apoyar y ejecutar ciertas acciones del plan de Marketing.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Analizar e interpretar los estudios de mercado y realizar un informe del mismo.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Desarrollar ideas de campañas estratégicas de promoción.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Colaborar en la medición y análisis de rentabilidad de las acciones de marketing realizadas.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Coordinar las actividades del departamento de marketing con otras áreas o empresas publicitarias.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.
Evaluar el desempeño de los vendedores con respecto al plan de promoción que deben aplicar los mismos con los clientes.	Planificación de estrategias, Marketing, Mercadeo, Análisis de mercados y tendencias.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.

Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

**V.S. Gerente de Mantenimiento**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.M.GM.19	<b>INTERFAZ:</b>  Toda la organización. Clientes externos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Cuarto Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Gerente de Mantenimiento de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Mantenimiento			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas		<b>Área de conocimiento:</b>	Mecanice, Electricidad, Industria, Maquinaria.
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Técnico Especialista de Mantenimiento			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	7 - 9 años
Aplicar sistemas, políticas y procesos para el departamento de mantenimiento, planificando, organizando y dirigiendo de la mejor manera la aplicación de las mismas y el uso eficaz de los recursos, guiando al departamento a la consecución de los objetivos, principalmente ofrecer un buen servicio a los clientes.			<b>Especificidad de la experiencia</b>	En el área demantenimiento de maquinaria, industria, mecánica.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Dictar políticas y procesos al personal encargado del mantenimiento.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Efectúa inspecciones de las instalaciones y herramientas para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Estima el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Coordina y supervisa los trabajos de mantenimiento.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Suministra al personal los materiales y equipos necesarios para realizar las tareas asignadas.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Ordena y supervisa la reparación de equipos .	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Selección de Equipos	Alto	Identifica el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.
Diseño de Tecnología	Alto	Crea nueva tecnología.
Manejo de Recursos Materiales	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.
Inspección de Productos o Servicios	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
Mantenimiento de Equipos	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar

		la eficiencia.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.

**V.T. Técnico Especialista de Mantenimiento**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.M.TEM.10	<b>INTERFAZ:</b>  Técnico Especialista de Mantenimiento Clientes externos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Técnico Especialista de Mantenimiento de BlueClean Electrodomésticos S.A.			
<b>Unidad Administrativa:</b>	Mantenimiento			
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas		<b>Área de conocimiento:</b>	Mecánica, Electricidad, Industria.
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente de Mantenimiento			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Auxiliar de Mantenimiento			
<b>2. MISION</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
Mantener un buen servicio pos venta del equipo vendido a los clientes y guiar al equipo de trabajo manteniéndolo actualizado de acuerdo a las últimas tecnologías que se desarrollen para el área de mantenimiento			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 - 4 años
			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Ingeniero eléctrico, mecánico, industrial.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Rinde información al jefe inmediato de los mantenimientos y reparaciones realizadas	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
planifica coordina y controla el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y sistemas eléctricos, electrónicos y mecánicos	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Evalúa el personal a su cargo detecta fallas, dificultades y o problemas que se efectúen en la ejecución de su trabajo	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Inspecciona el progreso calidad y cantidad de los trabajos ejecutados	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Tramita requisiciones de materiales de mantenimiento y reparaciones	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Atiende solicitudes de reclamo por servicio y mantenimiento de reparaciones, e imparte las correspondientes órdenes para la solución de sus problemas	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Selección de Equipos	Medio	Escoge un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.
Diseño de Tecnología	Medio	Diseña los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.
Manejo de Recursos Materiales	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
Inspección de Productos o Servicios	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
Mantenimiento de Equipos	Medio	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.

Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.

**V.U. Auxiliar de Mantenimiento**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	BLUE.M.AM.20	<b>INTERFAZ:</b>		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Auxiliar de Mantenimiento de BlueClean Electrodomésticos S.A.	Técnico Especialista de Mantenimiento Clientes externos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer año o sexto semestre aprobado
<b>Unidad Administrativa:</b>	Mantenimiento		<b>Área de conocimiento:</b>	Mecánica, Electricidad, Industria.
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Quito, Oficinas			
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Técnico Especialista de Mantenimiento			
<b>Cargos que Supervisa:</b>	Ninguno.			
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>	
			<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año
Dar soporte técnico para ofrecer un buen servicio al cliente			<b>Especificidad de la experiencia</b>	Ingeniero eléctrico, mecánico, industrial.

<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>	<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>
Realiza las actividades de mantenimiento y reparación dispuestas por el técnico especialista.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Rinde información al jefe inmediato de los mantenimientos y reparaciones realizadas.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.
Elabora informes de los materiales necesarios.	Mecánica, Electricidad, Mantenimiento de Maquinaria.

<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Selección de Equipos	Bajo	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
Diseño de Tecnología	Bajo	Rediseña el portal web institucional, base de datos y otros para mejorar el acceso a la información.
Manejo de Recursos Materiales	Bajo	Provee y maneja recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
Inspección de Productos o Servicios	Bajo	Chequea el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.
Mantenimiento de Equipos	Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopiadoras y otros equipos.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.

Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.

## **CAPÍTULO IV**

### **I. CONCLUSIONES**

La necesidad de realizar cambios sustanciales en una empresa para poder enfrentar la competitividad de los mercados, tener un crecimiento y desarrollo, lleva a la búsqueda de nuevos procesos gerenciales para poder alcanzar el éxito. En el caso de la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A. la cual desea innovar sus procesos gerenciales, decidió comenzar sus mejoras por el área de talento humano con un levantamiento de perfiles y cargos por competencias de toda la empresa, debido que los recursos humanos son esenciales para alcanzar los objetivos de la compañía.

Se debe tener en cuenta a los empleados de la compañía como una variable esencial a la hora de elaborar las estrategias, este es, uno de los principales motivos para realizar un levantamiento de perfiles, ya que proporciona la evaluación de la aportación que realiza el recurso humano a la consecución de los objetivos, haciendo que los perfiles profesionales concuerden con las capacidades claves de cada organización.

Realizar el levantamiento de perfiles en la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A, facilitó que cada uno de los trabajadores conozcan el rol que desempeñan en la organización, así también como sus actividades y competencias que deben desarrollar para incrementar su nivel productivo y competitivo en la organización, orientándose todos los perfiles a la consecución de los objetivos de la empresa con el fin de obtener excelentes resultados.

## II. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A que realice la correcta implementación del manual de perfiles y cargos por competencias que se realizó para mejorar el desempeño y resultados de la compañía.
- Los perfiles realizados deberán ser implementados en los futuros procesos de reclutamiento y selección del personal, ya que describe de la manera correcta el perfil profesional que se requiere para cada cargo de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal que labora actualmente en la compañía, para ver si sus perfiles profesionales cumplen con el cargo, caso contrario se deberá trabajar en las competencias y conocimientos mediante capacitaciones.
- Con la información obtenida en las entrevistas que la compañía prefirió que sean confidenciales, aprovecharla al máximo para realizar índices de evaluación, medición de desempeño, tiempos de actividades, reglamento interno, etc., que permitirá tener mayor control, conocimiento y comunicación en la compañía.
- Los cargos y perfiles se deben actualizar periódicamente, debido a los cambios que exige el mercado, a los cuales la compañía se debe adaptar y por ende todo el personal.
- Del descriptivo de cargos y perfiles deberá ser responsable el departamento de Recursos Humanos de la compañía manteniéndolo funcional y alineado a las estrategias de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009.
- Wether, William B. & Keith Davis, Manejo de Personal y Recursos Humanos, México: Mc Graw Hill, 2001.
- Cecilia García, Entrevista a la presidente de la empresa BLUECLEAN ELECTRODOMÉSTICOS S.A., Quito, 28, Abril, 2014.
- Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional, Manual de levantamiento de perfiles profesionales, Quito- Ecuador, 2011.
- Alles, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica, 2007.
- Fernández, Javier. Gestión por Competencias, Madrid: Prentice Hall, 2005.
- Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano, México: Mc Graw Hill, 2009.
- Alles, Martha. Diccionario de Competencias, Argentina: Granica, 2011.
- Escuela Superior Politécnica Chimborazo, Manual de Descripción de Puestos, Diciembre, 2013  
([http://www.esPOCH.edu.ec/Descargas/noticias/MANUAL\\_DE\\_DESCRIPCION\\_DE\\_PT-2013\\_a959d.pdf](http://www.esPOCH.edu.ec/Descargas/noticias/MANUAL_DE_DESCRIPCION_DE_PT-2013_a959d.pdf))
- Iván Thompson, Tipos de organigrama, Promonegocios, Julio, 2009.  
(<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>)