

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS  
PARA LA EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE (METROBUS-Q),  
QUITO 2016.**

**AUTORA: MARIA JOSE CASTILLO PALACIOS**

**DIRECTOR: ING. MARIO NARVAEZ MGT.**

**QUITO-ECUADOR**

**2016**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTOR

Esta declaración se realiza con el objeto de certificar la autenticidad del trabajo realizado, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Yo, María José Castillo Palacios con CI. 220008012-1, declaro bajo juramento que el trabajo presentado a continuación es de mi autoría, con título: “Elaboración de un Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q), Quito 2016.”

Quito, 29 de noviembre del 2016



MARÍA JOSÉ CASTILLO PALACIOS

CI. 220008012-1

Quito, 26 de Septiembre del 2016

Señor Ingeniero  
Nelson Cerda Prado  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito informar que el señor **CASTILLO PALACIOS MARIA JOSE**, ha terminado el desarrollo de su Trabajo de Titulación previa la obtención del Título de Ingeniero en Administración del Talento Humano, cuyo tema es **"ELABORACION DE UN MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS PARA LA EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE ( METROBUS-Q), QUITO 2016."**

Por lo expuesto adjunto a la presente se servirá encontrar dos ejemplares en digital del mencionado Trabajo de Titulación para los fines consiguientes.

Atentamente,



Ing. Mario Narváez Flores Mgt.  
**DIRECTOR DE TESIS**

## DEDICATORIA

Esta tesis dedico principalmente a Dios por ser mi compañero día y noche durante 24 años, por nunca dejarme sola en los momentos más difícil, por darme la sabiduría y la fortaleza para continuar en este camino largo pero maravilloso.

A mi padre José Antonio por ser mi ejemplo de querer siempre alcanzar lo que quiero, porque es la persona que me ha enseñado con el paso de los años que nunca es tarde para ser mejor persona, por darme los consejos que necesito, porque ha sido el pilar fundamental de mi crianza y quien me ha brindado su apoyo moral y físico toda la vida.

A mi mamita bella por ser la persona más amorosa del mundo, mi mejor amiga, por enseñarme cada día a ser una mujer en todo sentido de la palabra, por darme todos los días amor, por ser la mamá más paciente del mundo, te elegiría una y mil veces para que seas parte de mi vida, gracias mi ángel María.

A mis hermanos y sobrinos, por porque quiero enseñarles que a pesar de todas las adversidades jamás será tarde para cumplir con nuestros anhelos y sueños, porque a pesar de todo siempre han sido un pilar fundamental en mi vida.

Sobre todo dedico este logro a mi esposo Israel Guerra y mi hijo Milan Jared porque en tan poco tiempo a pesar de ser la persona más pequeña es quien me ha enseñado a ser hija, madre amiga y esposa, es la luz de mi vida, es mi fortaleza mi alegría y mi eterno amor, gracias por cada día enseñarme que la vida es para vivirla al máximo agradezco a Dios por esta maravillosa bendición , de hoy en adelante todo lo que haga es para que nunca te falta nada hijo mío mi preciado tesoro. Gracias esposo por caminar de mi mano en la lucha constante por no soltarme y darme una familia.

*33:20 Nuestra alma espera en el Señor:  
él es nuestra ayuda y nuestro escudo.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía en cada paso, sobre todo por darme la vida y permitirme cumplir mis metas y mis sueños.

A mi director de tesis Ing. Mario Narváez, porque ha sido un apoyo en todo este proceso por permitirme haber sido su alumna en algún momento y es quien permitió que llegara al final de esta investigación.

Agradezco a mi hermano Paulo Cesar, porque me ha permitido culminar mis estudios, mi tesis, por su empuje en todo momento, porque sin el nada de esto hubiera sido posible, él es una gran inspiración en mi vida y solo puedo decirte gracias ñaño.

A mi esposo Israel porque ha sido mi compañero mi amigo mi aliento desde el primer semestre y durante todos estos años, quien ha sido mi compañero ideal en las largas madrugadas de estudio y tareas, porque fue mi paño de lágrimas cuando sentía que ya no podía y quería botar la toalla y dejar de estudiar, porque en todo momento me motivaba para seguir adelante, gracias, porque tu apoyo siempre fue incondicional.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	2200080121
APELLIDO Y NOMBRES:	Castillo Palacios María José
DIRECCIÓN:	Av. Giovanny Calles y Virgen de Monserrat
EMAIL:	mariacastillo1256@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	2470158
TELÉFONO MOVIL:	0987607048

DATOS DE LA OBRA	
TITULO:	Elaboración de un Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q), Quito 2016.
AUTOR O AUTORES:	María José Castillo
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	30/08/2015
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Ing. Mario Narváez MGT
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Administración del Talento Humano
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	La presente investigación tiene como objetivo elaborar un Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito, por lo tanto se determina la viabilidad y factibilidad del mismo través de una encuesta, determinando las principales brechas que existente dentro de la organización. El método que se utilizó fue descriptivo y exploratorio, la población con la que se trabajo fue bajo un muestreo aleatorio de cada departamento, a quienes se

	<p>les aplicó un cuestionario para el levantamiento de información con el cual se pudo elaborar los perfiles de los puestos y el Manual, que servirá como herramienta para cumplir con los lineamientos que la organización exige, porque el éxito de una empresa es cumplir con las expectativas del cliente, pero también brindar estabilidad a los colaboradores al momento de la contratación, que tengan claro cuáles son sus tareas, responsabilidades, conocimientos que requiere el cargo día a día para brindar siempre un mejor servicio y mantener internamente un buen clima laboral.</p> <p>Por ello se ha considerado que elaboración un Manual de Descripción de Cargos es la oportunidad para cumplir todos los puntos antes mencionados.</p>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Manual, Cargos, Perfiles
<b>ABSTRACT:</b>	This research aims to perform a manual job descriptions for the company Corredor Central Norte of Quito city, therefore the feasibility and practicality of it through a survey is determined by identifying major gaps existing within the organization. The method used was descriptive and exploratory, the people with whom he was working under a random sampling of each department, who were

	<p>applied a questionnaire for lifting information which could develop job profiles and Manual which will serve as a tool to meet the lineaments that the organization requires, because the success of a company is to meet customer expectations, but also provide stability to reviewers at the time of hiring, having clear about their tasks, responsibilities, office skills required every day to always provide better service and internally maintain a good working environment.</p> <p>It is therefore considered that drafting a Manual of job descriptions is the opportunity to meet all the above points.</p>
<b>KEY WORDS</b>	Manual, Position, Profiles

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: 

CASTILLO PALACIOS MARÍA JOSÉ

2200080121




**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **CASTILLO PALACIOS MARÍA JOSÉ**, CI **2200080121** autora del proyecto titulado: **“Elaboración de un manual de descripción de cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q), Quito 2016”** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 29 de Noviembre del 2016

f. \_\_\_\_\_

  
**CASTILLO PALACIOS MARÍA JOSÉ**

**2200080121**

Quito, 25 de Noviembre del 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, Héctor Guevara Garzón con cédula de identidad N.- 180181438-3 en calidad de Gerente General de la empresa Corredor Central de Norte (Metrobus-Q) autorizo a **María José Castillo Palacios**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación "**Elaboración de un manual de descripción de cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q), Quito 2016**", basada en la información proporcionada por la compañía.



Héctor Guevara G.  
Gerente General  
Corredor Central Norte

## ÍNDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTOR .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
ÍNDICE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN .....	IX
SUMMARY .....	X
Capítulo1.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>1.1 El problema de la investigación.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Problema a investigar .....	1
1.1.2 Objeto de estudio práctico.....	1
1.1.3 Objeto de estudio practico.....	1
1.1.4 Planteamiento del problema .....	1
1.1.5 Formulación del problema .....	4
1.1.6 Sistematización del problema.....	4
1.1.7 Objetivo general .....	5
1.1.8 Objetivos específicos.....	5
1.1.9 Justificación y delimitación.....	5
<b>1.2 Marco referencial.....</b>	<b>6</b>
1.2.1 Marco Teórico .....	6
<b>Ilustración N° 1. Descripción del Puesto.....</b>	<b>7</b>

<b>Ilustración N° 2. Alcance de la Descripción y Análisis de Puestos .....</b>	<b>10</b>
<b>Ilustración N° 3. Esquema de los Factores de Análisis.....</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración N° 4. Ventajas y delimitaciones de los manuales.</b>	<b>13</b>
<b>Ilustración N° 5. Puntos para Levantar Información .....</b>	<b>14</b>
<b>Ilustración N° 6. Etapa del Análisis de Puestos.....</b>	<b>15</b>
1.2.2    Marco Conceptual .....	16
<b>Capítulo 2.....</b>	<b>16</b>
<b>EL MÉTODO.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Nivel de estudio .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Modalidad de investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Métodos de investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Población y muestra .....</b>	<b>17</b>
<b>Ilustración N° 7. Puestos de Trabajo del Corredor Central Norte .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Selección de técnicas e instrumentos de investigación ...</b>	<b>18</b>
<b>2.6 Procesamiento de Datos .....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>20</b>
<b>RESULTADO.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 Recolección y tratamiento de datos.....</b>	<b>20</b>
<b>4.3 Presentación y análisis de resultados.....</b>	<b>20</b>
3.2.1    Para el objetivo específico N° 1 .....	20
<b>Ilustración N°8.....</b>	<b>20</b>

<b>Ilustración N° 9</b> .....	<b>21</b>
<b>Ilustración N° 10</b> .....	<b>22</b>
<b>Ilustración N° 11</b> .....	<b>23</b>
<b>Ilustración N° 12</b> .....	<b>24</b>
<b>Ilustración N°13</b> .....	<b>25</b>
<b>Ilustración N°14. Primer Literal</b> .....	<b>26</b>
<b>Ilustración 15. Segundo Literal de la pregunta N° 7</b> .....	<b>28</b>
<b>Ilustración N° 16</b> .....	<b>29</b>
3.2.2    Para el objetivo específico N°2: .....	32
3.2.3    Para el objetivo específico N°3: .....	32
<b>Ilustración N° 17. Metodología para la Construcción del</b>	
<b>Manual</b> .....	<b>32</b>
3.2.4    Para el objetivo específico N°4: .....	33
<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b> .....	<b>34</b>
<b>EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE</b> .....	<b>34</b>
<b>Capítulo 4</b> .....	<b>76</b>
<b>4.1 Conclusiones</b> .....	<b>76</b>
<b>4.2 Recomendaciones</b> .....	<b>77</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>78</b>
<b>Anexo 1.Encuesta</b> .....	<b>80</b>
<b>Anexo 2. CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE CARGO</b> .....	<b>83</b>
<b>Anexo 3. DISEÑO DEL PERFIL OCUPACIONAL</b> .....	<b>94</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1. Descripción del Puesto .....	7
Ilustración N° 2. Alcance de la Descripción y Análisis de Puestos .....	10
Ilustración N° 3. Esquema de los Factores de Análisis .....	11
Ilustración N° 4. Ventajas y delimitaciones de los manuales .....	13
Ilustración N° 5. Puntos para Levantar Información .....	14
Ilustración N° 6. Etapa del Análisis de Puestos.....	15
Ilustración N° 7. Puestos de Trabajo del Corredor Central Norte .....	17
Ilustración N° 8. Pregunta N° 1 .....	20
Ilustración N° 9. Pregunta N° 2 .....	21
Ilustración N° 10. Pregunta N° 3 .....	22
Ilustración N° 11. Pregunta N°4 .....	23
Ilustración N° 12. Pregunta N° 5.....	24
Ilustración N° 13. Pregunta N° 6.....	25
Ilustración N° 14. Pregunta N° 7 Primer Literal .....	26
Ilustración N° 15. Pregunta N° 7 Segundo Literal.....	28
Ilustración N° 16. Pregunta N° 8 .....	29
Ilustración N° 17. Metodología para la Construcción del Manual.....	32

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. ENCUESTA .....	80
Anexo 2. CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE CARGO .....	83
Anexo 3. DISEÑO DEL PERFIL OCUPACIONAL .....	94

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo elaborar un Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito, por lo tanto se determina la viabilidad y factibilidad del mismo través de una encuesta, determinando las principales brechas que existente dentro de la organización. El método que se utilizó fue descriptivo y exploratorio, la población con la que se trabajo fue bajo un muestreo aleatorio de cada departamento, a quienes se les aplicó un cuestionario para el levantamiento de información con el cual se pudo elaborar los perfiles de los puestos y el Manual, que servirá como herramienta para cumplir con los lineamientos que la organización exige, porque el éxito de una empresa es cumplir con las expectativas del cliente, pero también brindar estabilidad a los colaboradores al momento de la contratación, que tengan claro cuáles son sus tareas, responsabilidades, conocimientos que requiere el cargo día a día para brindar siempre un mejor servicio y mantener internamente un buen clima laboral.

Por ello se ha considerado que elaboración un Manual de Descripción de Cargos es la oportunidad para cumplir todos los puntos antes mencionados.

Palabras claves: Manual, Cargos, Perfiles



## **SUMMARY**

This research aims to perform a manual job descriptions for the company Corredor Central Norte of Quito city, therefore the feasibility and practicality of it through a survey is determined by identifying major gaps existing within the organization. The method used was descriptive and exploratory, the people with whom he was working under a random sampling of each department, who were applied a questionnaire for lifting information which could develop job profiles and Manual which will serve as a tool to meet the lineaments that the organization requires, because the success of a company is to meet customer expectations, but also provide stability to reviewers at the time of hiring, having clear about their tasks, responsibilities , office skills required every day to always provide better service and internally maintain a good working environment.

It is therefore considered that drafting a Manual of job descriptions is the opportunity to meet all the above points.

Key words: Manual, Position, Profiles

# Capítulo1

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 El problema de la investigación

#### 1.1.1 Problema a investigar

Inexistente Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q) año 2016.

#### 1.1.2 Objeto de estudio práctico

Manual de Descripción de Cargos

#### 1.1.3 Objeto de estudio practico

Empresa Corredor Central Norte (Metrobus- Q), Quito 2016

#### 1.1.4 Planteamiento del problema

El Talento humano siempre se ha considerado como eje principal de las pequeñas medianas y grandes empresas a nivel mundial, así como los recursos materiales el recurso humano también cobra un papel muy importante e invaluable, considerado el punto de partida para el funcionamiento de una empresa y sobre todo para el cumplimiento de los objetivos planteados por la alta gerencia.

La empresa Corredor Central Norte presta un servicio de transporte público en la ciudad de Quito, la cual realiza su ruta en un carril exclusivo en las avenidas de la Prensa, Diego de Vásquez y América su horario de atención es de lunes a viernes de 5:30 am a 10:00 pm - los sábados de 6:00am a 9:00pm y domingo de 6:30 am a 8:30 pm. Cuenta aproximadamente con unas 165 personas laborando dentro de ella incluyendo el personal de las diferentes cooperativas, los horarios son rotativos y la mayor cantidad de personas se encuentra en el área operativa y en la área de

recaudación, dentro de la área administrativa se toma como punto de partida el área de Talento Humano ya que solo se cuenta con el jefe y un pasante por lo cual los procesos que se realizan dentro de ella es algo delimitada, la contratación de personal que está determinada por un formato básico y muy general donde se detalla la descripción de cada cargo de manera general y las necesidades requeridas por la organización, por ello se ha propuesto diseñar un manual de cargos el mismo que garantice un proceso de selección donde permita a la empresa contar con personal acorde a la vacante a cubrir y que pueda cumplir con las actividades emitidas por los coordinadores de cada área, aprobadas y asignadas en el descriptivo por la Coordinadora de Talento Humano, por ende lo que se desea lograr es que se cuente con un trabajo más organizado y alineado a los objetivos organizacionales.

Fernández (1995) sostiene que:

El trabajo organizado suele requerir la actuación de un conjunto de personas que realizan aquellas actividades especializadas –no nos importa aquí el grado de especialización ni la amplitud del ciclo ni la polivalencia del trabajador - que probablemente serian supervisadas por otras para garantizar el cuasi perfecto ensamblaje entre los diversos outputs resultantes del trabajo de cada individuo. (p.22).

Se conoce que actualmente la empresa no cuenta con el manual de descripción de cargos y como es de conocimiento este mismo es la base para cualquier proceso que después se requiera aplicar dentro de la organización. Fernández (1995) concluye que “El Análisis y Descripción de puestos de trabajo en cualquiera de sus tres acepciones principales: campo de conocimiento, conjunto de métodos y técnicas y resultado de procesos, es un medio básico de gestión de empresas y organizaciones.” (p.1).

La inexistencia de un manual de Descripción de cargos está causando molestias dentro de la organización la cual se ve evidenciada a través del comportamiento y los resultados obtenidos a lo largo de estos años, por otro lado constantemente se están dando conflictos laborales lo que hace que no se pueda trabajar en un ambiente de tranquilidad, las personas se sienten incomodas y no se vean comprometidas con la organización. Otro problema interno que enfrenta organización es el absentismo ya que

se ve reflejado en la productividad de la empresa por la falta de adaptación de los colaboradores a su puesto de trabajo.

Para aclarar algunos puntos sobre el diagnóstico en cuanto al absentismo, Chiavenato (2007) afirma que:

El absentismo se refiere a la falta de presencia de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando. No siempre las causas del absentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria integración del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. (p.145)

Es importante poder identificar que las funciones son delimitadas, es decir por la falta de un formato con las directrices pertinentes al momento de la contratación no hay el conocimiento específico de lo que cada persona debe realizar, junto con una rotación de puestos por los puntos mencionados anteriormente, esta rotación retrasa el cumplimiento de las metas porque no siempre es fácil acoplarse a un nuevo puesto de trabajo por el hecho que no solo varían los horarios sino que son nuevas personas con las que vas a trabajar y el acoplarse toma algo de tiempo, esto dificulta que se pueda evidenciar resultados más rápidos y óptimos para la empresa.

Como lo menciona Chiavenato (2000) “El concepto clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes por tanto puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de las organización, que influyen en su comportamiento.”(p.120)

Concordando con lo que dice el autor, sin duda alguna el desinterés y desmotivación no se hace esperar por los colaboradores, cuando sabemos que al talento humano se los debe mantener siempre motivados y en un excelente clima laboral, pero esto depende de cómo se maneja un equipo de trabajo tanto desde la alta gerencia como de los colaboradores.

Si la empresa no logra tener un Manual de Descripción de Cargos, se evidenciaría en el incumplimiento de objetivos, ya que los perfiles no estarían alineados de acuerdo a los puestos de trabajo, existiría carga laboral con duplicidad de actividades, es decir los trabajadores realizarían actividades extras a lo que requiere su puesto de trabajo, la desmotivación no cambiaría y sobre todo la rotación de personal aumentaría, debilitando más a la organización para fines a futuro y retrasando el crecimiento de la misma.

Si se implementa el manual de descripción de cargos para la empresa Corredor Central Norte( Metro bus-Q ) los índices de productividad aumentarían, la contratación del personal serían más efectiva, se escogería a los mejores candidatos de acuerdo a la funciones del cargo y con ello se disminuirá la rotación de personal, los objetivos de cada persona estarían alineados a los de la organización, y a un futuro se podrían realizar otros procesos de la Gestión del Talento Humano en beneficio de los colaboradores y de la empresa.

### **1.1.5 Formulación del problema**

¿Falta de un manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q), Quito 2016?

### **1.1.6 Sistematización del problema**

1. ¿Cómo se encuentran los procesos relacionados con el Análisis y Descripción de Cargos de la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q)?
2. ¿Cuál será la fundamentación teórica para el levantamiento del Análisis y Descripción de Cargos?
3. ¿Cómo estaría estructurado cada uno de los perfiles de los puestos para la elaboración del Manual de Descripción de Cargos?

4. ¿Qué metodología se deberá utilizar para la elaboración del Manual de descripción de Cargos de la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q)?

#### **1.1.7 Objetivo general**

Elaborar un Manual de Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte (Metro bus-Q), Quito 2016

#### **1.1.8 Objetivos específicos**

1. Formular un diagnóstico de los procesos relacionados con la Descripción y Análisis de Cargos para la empresa Corredor Central Norte.
2. Establecer cuál será la fundamentación teórica para el levantamiento del Análisis y Descripción de Cargos para la empresa Corredor Central Norte.
3. Identificar como está estructurado cada uno de los perfiles de los puestos para la empresa Corredor Central Norte.
4. Diseñar en base a la metodología propuesta el Manual de descripción de Cargos de la empresa Corredor Central Norte (Metro bus-Q)

#### **1.1.9 Justificación y delimitación**

Una buena administración de personal desde cualquier punto de vista es el eje de partida para que una organización cumpla con los objetivos planteados y brinde el mejor servicio al cliente.

Por ello se ha considerado que la elaboración de un Manual de Descripción de Cargos es viable para la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito, junto con la Psicóloga Alexandra Páez jefe encargada del área de Talento Humano, se determinó que el diseño de dicho manual en un futuro, los beneficios que podría brindar la implementación serian grandes tanto para la empresa como para los colaboradores, ya

que partiendo desde una contratación elegiríamos a los mejores postulantes, se determinaría cuáles son las funciones y todas las falencias antes mencionadas se podrían disminuir gradualmente.

Una definida, adecuada y casi perfecta estructura organizacional permitirá que al momento de generarse una vacante para cualquier puesto, el proceso de selección sea eficiente y eficaz ya que siguiendo el proceso pertinente se podrá suplir a una vacante inmediatamente y la operación no genere un desbalance como se ha venido evidenciando últimamente por la delimitada información sobre las funciones o actividades que le designan al momento de contratación al nuevo personal. Con el manual, las jefaturas, ya sea en el área administrativa y operativa tendrán conocimiento con el personal que cuentan y que es lo que cada uno debe realizar dentro de sus puestos de trabajo.

Además que a futuro también se podría realizar procesos, como capacitaciones al antiguo y nuevo personal de la organización en beneficio de ella, la planeación y planificación de un curso de acuerdo a los cargos, a los perfiles, al número de personas y la expectativa de los directivos, mantendrán al personal idóneo, listo y capacitado para generar más productividad.

Para poder desarrollar el manual de descripción de cargos se estudiará varios aportes de gente especializada y experta en el tema de Talento Humano.

## **1.2 Marco referencial**

### **1.2.1 Marco Teórico**

#### **Descripción de los Perfiles de cargos.**

Chiavenato (2011) sostiene que:

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuando lo hace), los métodos para el

cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (como lo hace) y los objetivos (por qué lo hace). Es más que nada una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto, y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas. (p.190)

Por lo mencionado por el autor podemos señalar la importancia de los Perfiles ya que a través de ellos se pueden enumerar las actividades o funciones de cada puesto de trabajo, los mismos que permitirán diferenciar unos cargos de otros.

### **Ilustración N° 1. Descripción del Puesto**

<b>Título del puesto:</b> <b>Fecha de elaboración:</b> / / <b>Fecha de revisión:</b> / /
<b>Clave:</b>
<b>Departamento:</b> <b>División:</b>
<b>Descripción gráfica:</b>
<b>Descripción específica</b>

Fuente: Fernández Ríos “Análisis y descripción de puestos de trabajo”

Elaborado por María Castillo

#### **Análisis de puestos.**

Chiavenato (2011) afirma que:



Una vez hecha la descripción, sigue el análisis de puestos. En otras palabras, ya identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los requisitos que impone a su ocupante (aspectos extrínsecos). Aunque guardan una estrecha relación con los propósitos y procesos de obtención de información, la descripción y el análisis de puestos son dos técnicas muy distintas. Mientras la descripción se preocupa por el contenido del puesto (que hace el ocupante, cómo y por qué), el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. (p.190-191)

De acuerdo con lo que explica el autor es necesario conocer la estructura del análisis de puestos por ello es importante levantar correctamente la información, para que los perfiles de cargos sean diseñados acorde a las necesidades que requiere cada puesto de trabajo.

Otro punto muy importante es conocer la importancia de la utilización que un análisis y descripción de cargos pueda ofrecer a la organización ya que con ello muchos de los subsistemas de la Gestión del Talento humano son beneficiados y hace que su proceso sea más ágil y rápido cuando queremos ir más allá de los objetivos planteados, sobre todo que la organización sea cada vez mejor en cuanto al desarrollo de los colaboradores.

Algunas explicaciones sobre la importancia que brinda un análisis y descripción de cargos según Fernández (1995):

Reclutamiento selección y encuadramiento: los perfiles profesionales se basan en los requerimientos y exigencias que el puesto de trabajo impone a quien lo desempeña. Trátese de individuos aislados o de grupos o equipos, la información sobre el puesto seguirá siendo un referente inevitable para llevar a cabo una selección científica de personal. (p.113)

Valoración de puestos de trabajo: la valoración de puestos de trabajo en cuanto procedimiento que permite el establecimiento del valor relativo de los puestos, utiliza como información inexcusable la derivada de un ADP.

Evaluación de resultados y desempeños: aunque este tipo de evaluación se refiere únicamente a la eficiencia del trabajador en el desempeño de su puesto, es difícil establecer esta eficacia sino tenemos bien definidas las funciones, tareas, objetivos,...del puesto y esta información nos proviene del ADP. (p.113)

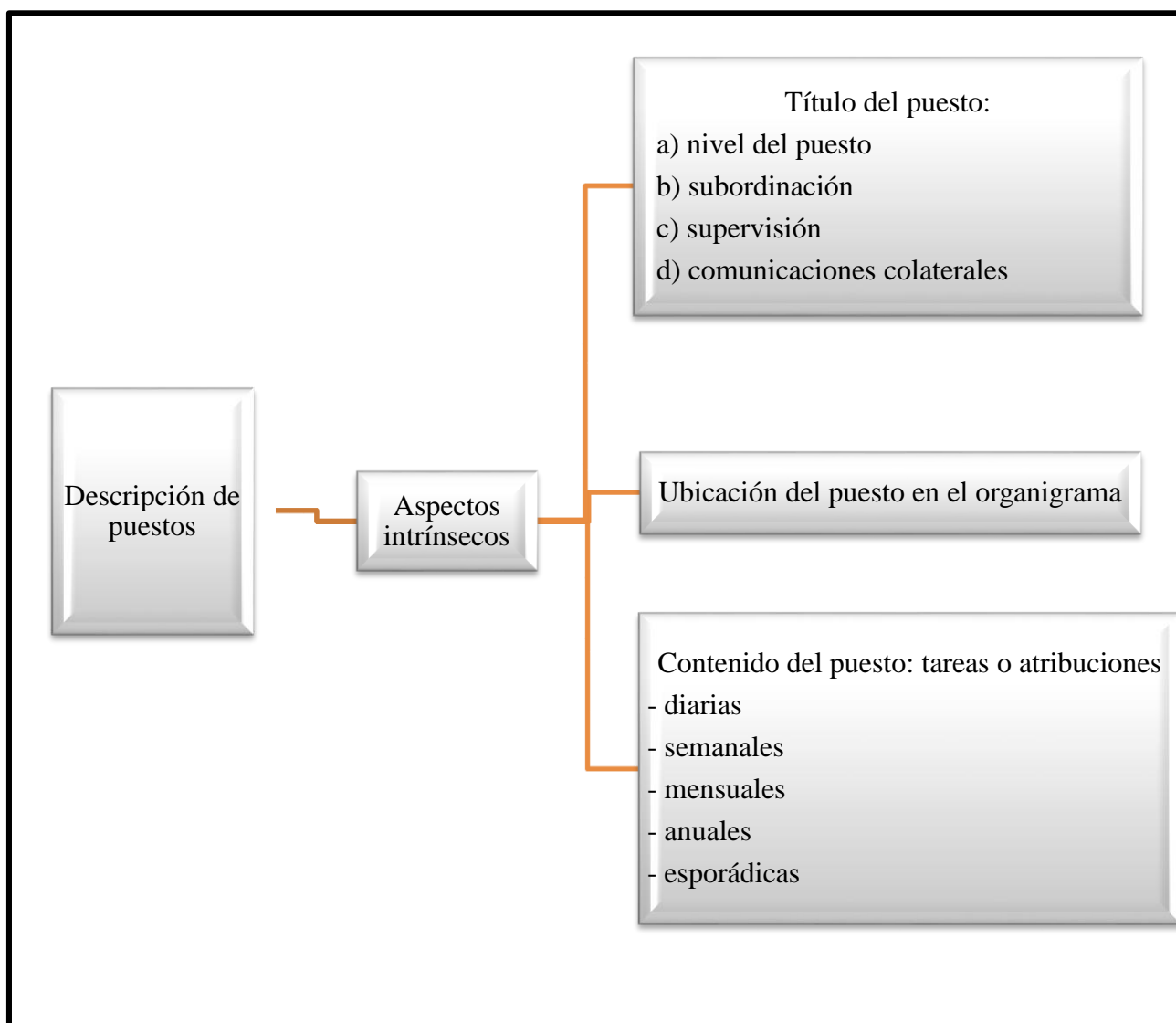
Claramente vemos la importancia que implica contar con un manual en la organización como ya lo hemos mencionado ciertos factores negativos podrían verse resueltos con la ayuda de este manual y que cada trabajador sea evaluado según las actividades que debería realizar de acuerdo a sus conocimientos, muchas veces existen personas que realizan otras actividades por lo cual no fueron contratadas.

Seguridad y prevención: un buen ADP deberá recoger todas las circunstancias normales que acompañan el desarrollo de la actividad laboral necesaria. Nos da información, pues, sobre los riesgos y peligros que se puedan derivar para el trabajador y contribuirá, sin duda, al perfeccionamiento de un más completo mapa de riesgos laborales. (p.113)

Cabe recalcar que la integridad y cuidado de los trabajadores siempre es importante para la organización, como el recurso más valioso que se debe proteger por lo tanto este manual en cada perfil brindara la información de los riesgos que implica cada puesto de trabajo para que el personal tenga claro y evite accidentes perjudiciales.

## **Estructura del análisis de puesto**

## Ilustración N° 2. Alcance de la Descripción y Análisis de Puestos

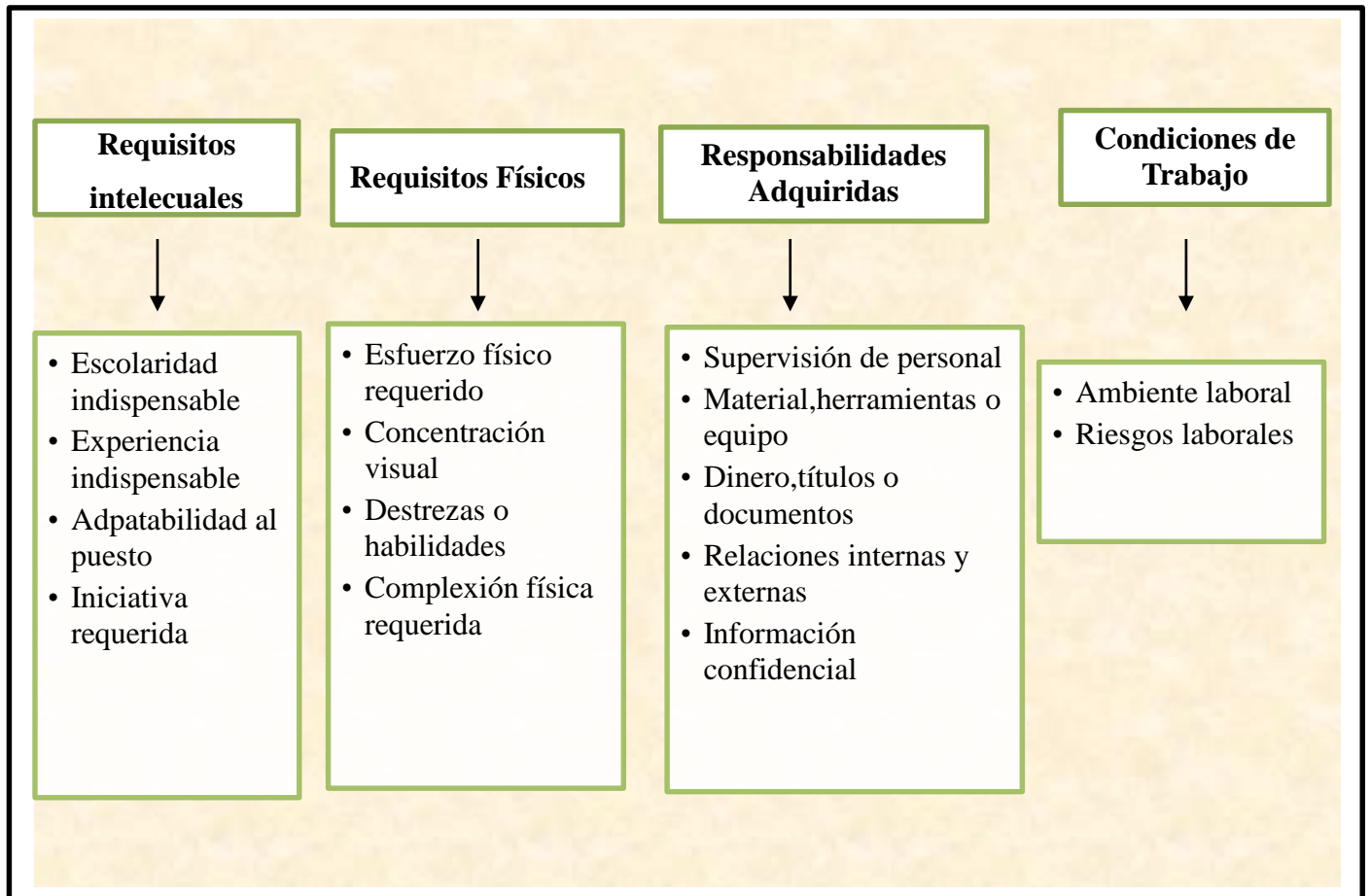


Fuente: Idalberto Chiavenato “Administración de Recursos Humanos”

Elaborado por María Castillo

Por lo general el análisis de puesto se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplica a todo tipo o nivel de puesto.

### Ilustración N° 3. Esquema de los Factores de Análisis



Fuente: Idalberto Chiavenato “Administración de Recursos Humanos”

Elaborado por María Castillo

### Organización

Según Chiavenato (2000) sostiene que “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para existencia de aquella.” (p.7). Más allá del concepto, podemos decir que las personas toman un rol importante porque son quienes cumplen los objetivos para no dejar de ser esa organización, que cumpla las metas trazadas y brindar el buen servicio al cliente, por ello hay que trabajar en el ambiente laboral que deseamos que tengan nuestros colaboradores.

### Estructura organizacional

Según Robbins (2005) afirma que:

Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización (p.234)

De acuerdo con lo dicho por el autor, el éxito de una empresa es que sus trabajadores sean ubicados correctamente de acuerdo a los niveles jerárquicos que la misma maneja, con la finalidad de que las actividades que realizan en cada área sean respetadas de acuerdo a los parámetros descritos en un manual de descripción de cargos.

### **La división del trabajo**

Para tener un poco más claro el concepto según Chiavenato (2006) afirma que:

Sigue la distribución de tareas entre los individuos o grupos sociales, de acuerdo con la posición que cada uno de ellos ocupa en la estructura social y en las relaciones de propiedad. Cada persona o grupo se vuelve un especialista para realizar un tipo específico de actividad. (p.66)

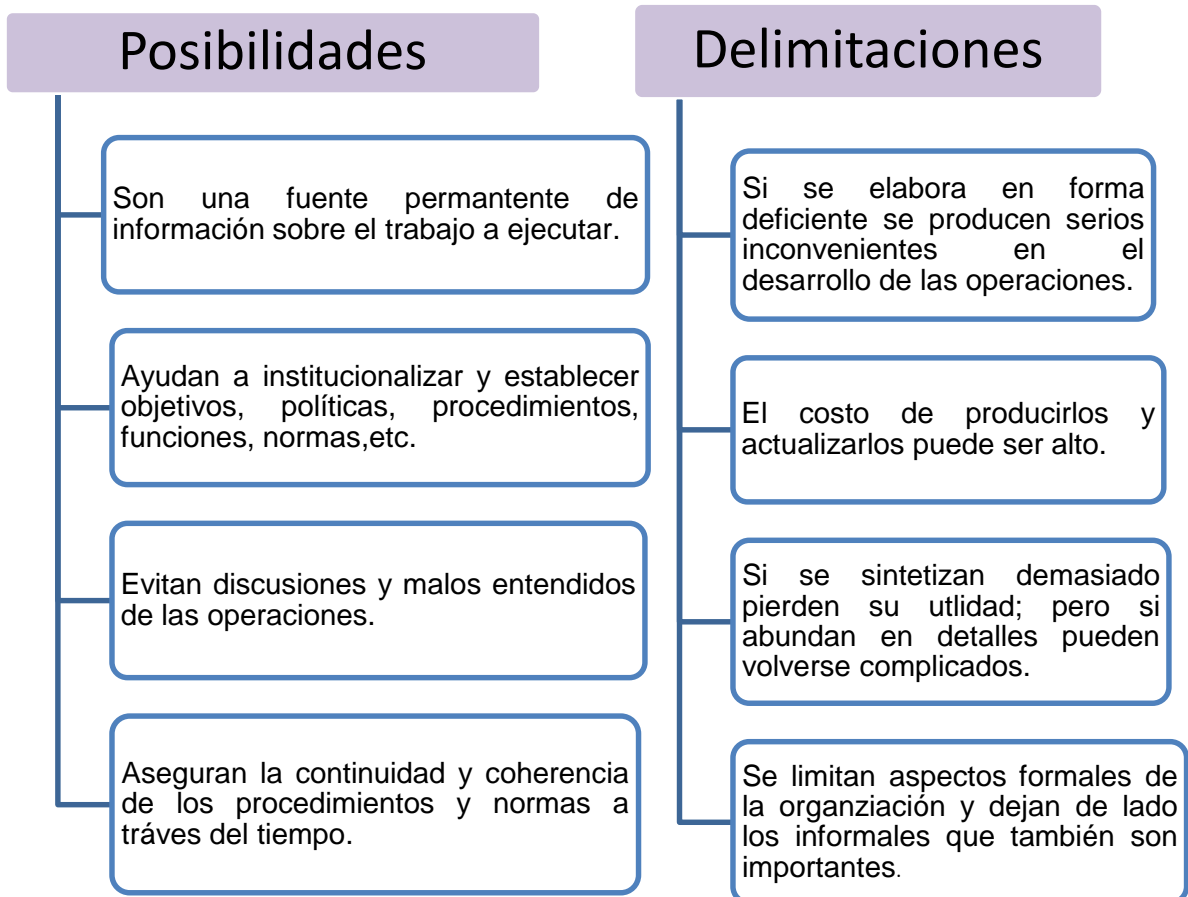
Así mismo es importante tener claro de que se trata una organización, porque lo que se quiere lograr con esta investigación es hacer que esta misma se mantenga en el nivel de exigencia para el cliente externo, como única empresa privada con servicio de transporte en vías exclusivas y buses alimentadores que cubre rutas que han permitido facilitar el diario vivir a muchas personas.

### **Definición de manual**

Según G. Continolo (1984) citado por Joaquín Valencia (2002) define como “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.” Entiendo lo que dice el autor un manual es la herramienta que una organización necesita, como guía para ejecutar actividades o procedimientos de acuerdo a las instrucciones escritas en el mismo.

El diseño de un manual así como brinda beneficios tiene su delimitación, aunque no le reste importancia, a continuación mencionas algunas de ellas.

#### Ilustración N° 4. Ventajas y delimitaciones de los manuales



Fuente: Joaquín Valencia “Como elaborar y usar los manuales administrativos”

Elaborado por: María José Castillo

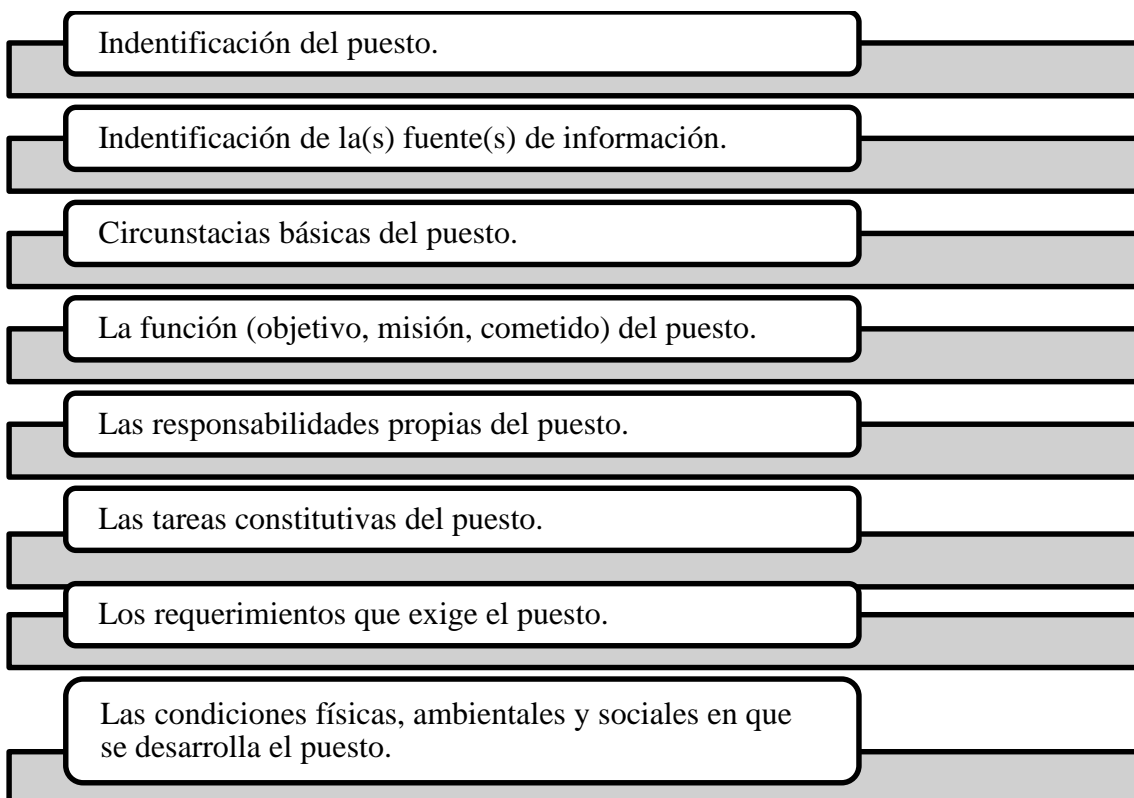
#### Tipo de información que deseamos recoger

Al tener claro que la elaboración de este manual será de gran utilidad para la organización es importante conocer e investigar qué tipo de información debemos recoger de acuerdo a las expectativas que se tiene, las mismas que será de gran ayuda al

momento de realizar la encuesta al personal, y esto permita lograr el resultado que deseamos.

Para ir teniendo claro lo que se debe realizar, según Fernández (1995) estos son algunos de los puntos más relevantes que se debe tener en cuenta al momento de levantar la información.

### **Ilustración N° 5. Puntos para Levantar Información**



Fuente: Fernández -Ríos “Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo”

Elaborado por: María Castillo.

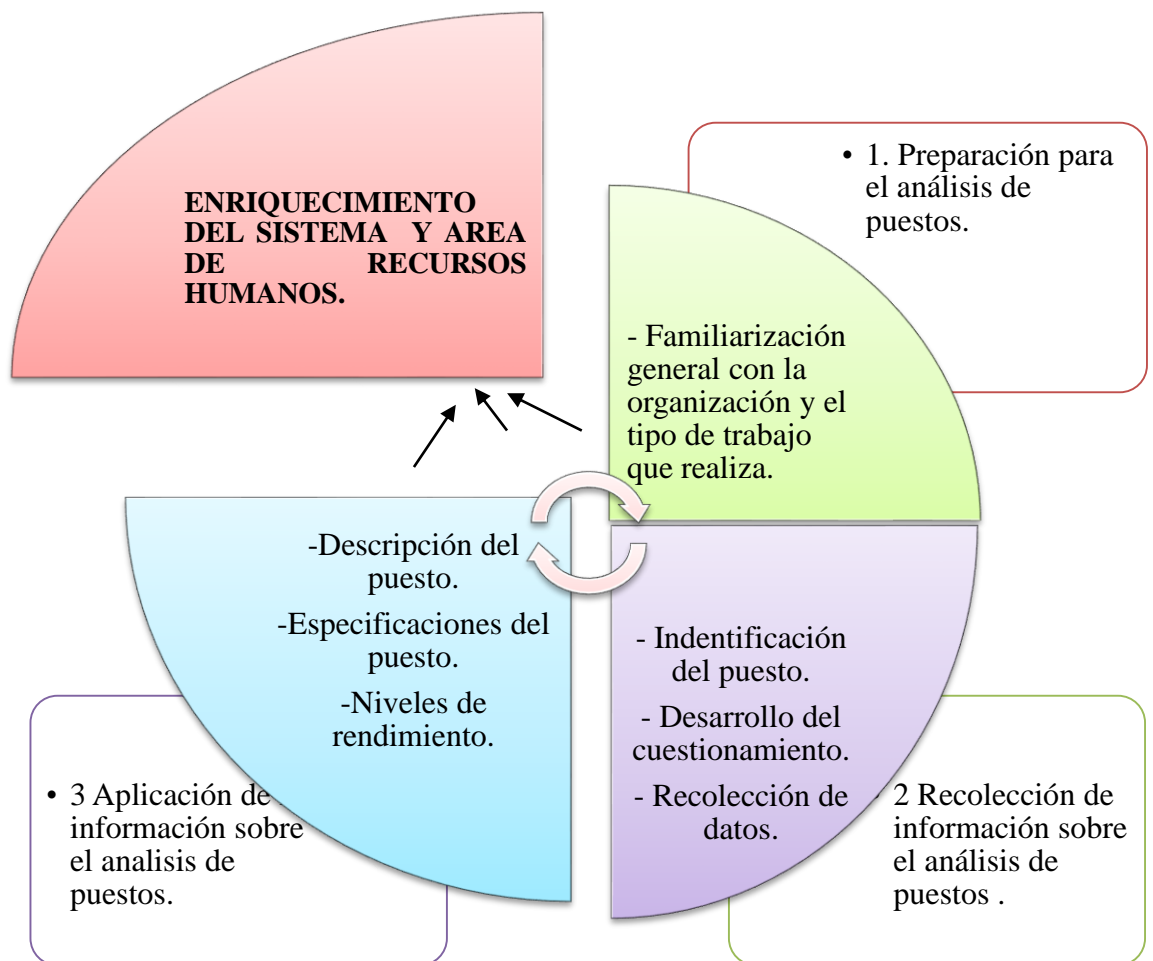
### **Métodos de análisis y recogida de información.**

Hasta once métodos distintos, según McCormick (1976) citado por Fernández (1995) podemos identificar para recoger información relativa de trabajo:

1. Observación.
2. Entrevista individual con el ocupante del puesto.
3. Entrevista de grupo (varios ocupantes).

4. Reunión de grupo de expertos (con personal experimentado).
5. Cuestionario estructurado.
6. Cuestionario de preguntas abiertas.
7. Diario.
8. Incidentes críticos.
9. Información de diseño de equipamientos.
10. Grabaciones de actividades del puesto.
11. Registro disponibles relativos al puesto. (p.124)

**Ilustración N° 6. Etapa del Análisis de Puestos**



Fuente: William Werther “Administración del personal y recursos humanos”

Elaborado por: María José Castillo



## **1.2.2 Marco Conceptual**

### **Cargo.**

- Es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. Es una unidad de la organización y consta de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. Idalberto Chiavenato (2002)

### **Descripción de puesto**

- La descripción de puestos, que permite la realización del inventario del personal, es la base para los restantes procesos de recursos humanos: formación y selección, compensaciones, evaluación de desempeño y la administración de carreras. Martha Alles (2006)

### **Análisis de cargo**

- El análisis, descripción y documentación de puestos es una técnica de recursos humanos que, de forma sintética, estructurada y clara, recoge la información básica de un puesto de trabajo en una organización determinada. Martha Alles (2006)

## **Capítulo 2**

### **EL MÉTODO**

#### **2.1 Nivel de estudio**

Se realizará un nivel de estudio descriptivo porque a través de este se puede observar y conocer sobre el funcionamiento de los procesos en el pasar de los años y exploratoria porque vamos investigar un tema que no se ha estudiado dentro de la organización por falta de tiempo y conocimiento por tanto se va a recolectar y levantar la información respectiva para la elaboración de un manual.

## **2.2 Modalidad de investigación**

La modalidad que se va a trabajar es de in situ (campo) porque se va a realizar dentro de la empresa y documental porque se va a revisar los perfiles del personal, archivos del área de Talento humano y cualquier documento que sea de utilidad para el levantamiento del proceso.

## **2.3 Métodos de investigación**

Se va a trabajar con el método inductivo-deductivo, porque partiremos de los conceptos básicos de análisis y descripción de cargos donde se explica, que esta es la base fundamental para cualquier proceso de la Gestión de Talento Humano por lo tanto tomaremos de referencia los pequeños conceptos pero enriquecidos de teoría, que nos permitirán realizar dicha investigación para la elaboración del manual.

Analítico y sintético ya que a través de este método se procederá a evidenciar la situación actual e identificar qué tipo de información necesitamos para la elaboración del Manual.

## **2.4 Población y muestra**

### **Tamaño de la población**

Se realizó una muestra aleatoria a un grupo que representativo de cada cargo, ya que por el servicio que presta la organización es difícil contar con todo el personal, y a su vez se causaría interrupción en la operación que se realiza diariamente.

Con este antecedente se procedió a realizar una tabla en donde se refleja dicha muestra aleatoria la misma que permitirá el levantamiento de los perfiles y el diseño del respectivo manual para la empresa Corredor Central Norte.

## **Ilustración N° 7. Puestos de Trabajo del Corredor Central Norte**

<i>UNIDAD ADMINISTRATIVA</i>	<i>CARGOS RELACIONADOS</i>	<i>Nº TRABAJADORES</i>	<i>MUESTRA ALEATORIA</i>
Recaudación	Recaudadores	118	7
Operación y Mantenimiento	Operadores	18	7
Administrativa	Coordinador de Talento Humano	1	1
Gerencia Técnica-Operaciones	Gerente Técnico	1	1
Operaciones	Coordinador de Mantenimiento y Operaciones	1	1
Administrativo-Recaudo	Coordinador de Recaudación	1	1
Operaciones	Centro de Control	1	2
Administrativo	Asistente de gerencia	1	1
Administrativo	Auxiliar de Cámaras	1	1
Administrativo	Auxiliar de Cámaras	1	1
Operación	Conductores	20	5
<b>TOTAL</b>		<b>164</b>	<b>28</b>

Fuente: Empresa Corredor Central Norte

Elaborado por: María José Castillo

## 2.5 Selección de técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta (VER ANEXO 1) la cual se realizó a un grupo de trabajadores y una entrevista para el levantamiento de información para los cargos de la empresa Corredor Central Norte,

## 2.6 Procesamiento de Datos

Se va a utilizar el programa Microsoft, manejando Word, Excel, Power Point, y gráficos de pastel para una comprensión más clara.

### UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN

Son los cargos de la empresa, quienes serán los analizados y descritos en los perfiles ocupacionales.

1	Recaudación
2	Operaciones
3	Asistente de Gerencia
4	Auxiliar de Cámaras
5	Coordinador de Operaciones
6	Coordinador de Recaudo
7	Coordinador de Talento Humano
8	Gerente Técnico
9	Conductores

Fuente: Empresa Corredor Central Norte

Elaborado por: María José Castillo

## Capítulo 3

### RESULTADO

#### 4.2 Recolección y tratamiento de datos

Para la recolección de datos y su análisis respectivo se realizó una encuesta la que permitió obtener la información necesaria para que se pueda demostrar que la investigación que se va a realizar es viable.

#### 4.3 Presentación y análisis de resultados

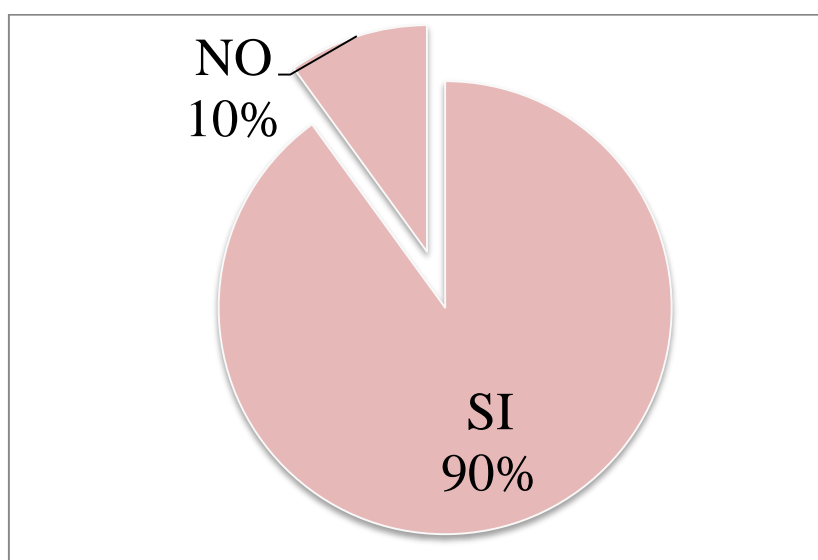
##### 3.2.1 Para el objetivo específico N° 1

Para dar cumplimiento al objetivo N°1 se utilizó una encuesta de 8 preguntas a un grupo de trabajadores y la tabulación se realizó con el programa Excel.

(VER ANEXO 1)

**Pregunta N° 1.-** ¿Cree Ud. que es necesario el diseño de una manual de descripción de cargos?

Ilustración N°8



Fuente: Corredor Central Norte

Elaborado por: María José Castillo

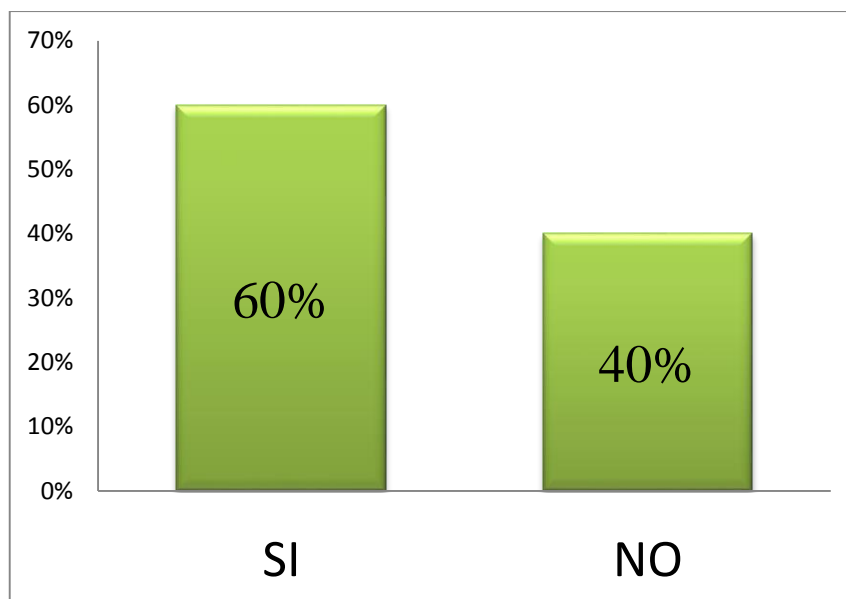
Esta pregunta se realizó con la finalidad de conocer si los colaboradores de la organización conocen sobre la importancia de contar con un manual de descripción de cargos.

En cuanto al resultado de esta pregunta un 10% no le da la importancia debida a la existencia de un manual contra un 90% que afirma que si es necesario el manual para mejorar los procesos dentro de la organización en beneficio de la misma y sobre todo de quienes laboran dentro de ella.

Por lo tanto se conforma la importancia que brindará la implementación y uso de este manual para el desempeño de los colaboradores.

**Pregunta N° 2.-** ¿Al momento de su incorporación a la empresa le informaron formalmente sobre las tareas o funciones en su puesto de trabajo?

**Ilustración N° 9**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

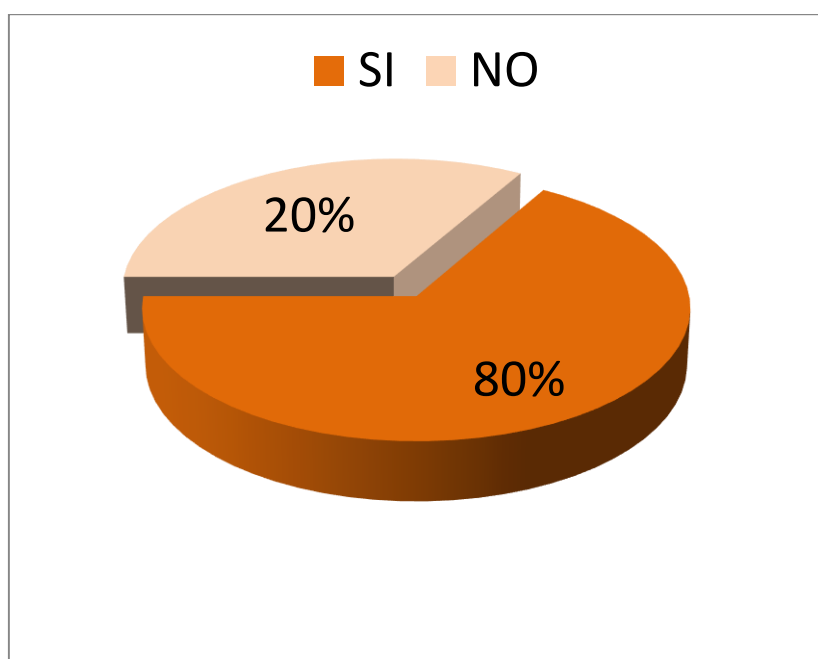
La formulación de esta pregunta es porque queríamos identificar si el encargado de Talento Humano comunicó al personal contratado cuales son sus funciones a desempeñar.

Evidentemente como vemos en los resultados se refleja que un porcentaje de 60% fueron informados formalmente sobre sus tareas, y tuvieron claro desde su ingreso que debían realizar, de acuerdo a los encuestados nos arroja un 40% de deficiencia de personas que no tuvieron claras sus actividades y esto a largo plazo retrasa el cumplimiento de sus objetivos.

Dentro de los encuestados están incluidos trabajadores antiguos como nuevos, algunos de ellos puntualizaron que se han visto afectados en sus inicios de las labores el no haber sido informado de forma clara sus funciones y responsabilidades.

**Pregunta N° 3.-** ¿Tiene conocimiento si las tareas que Ud. realiza son diarias semanales o trimestrales?

**Ilustración N° 10**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

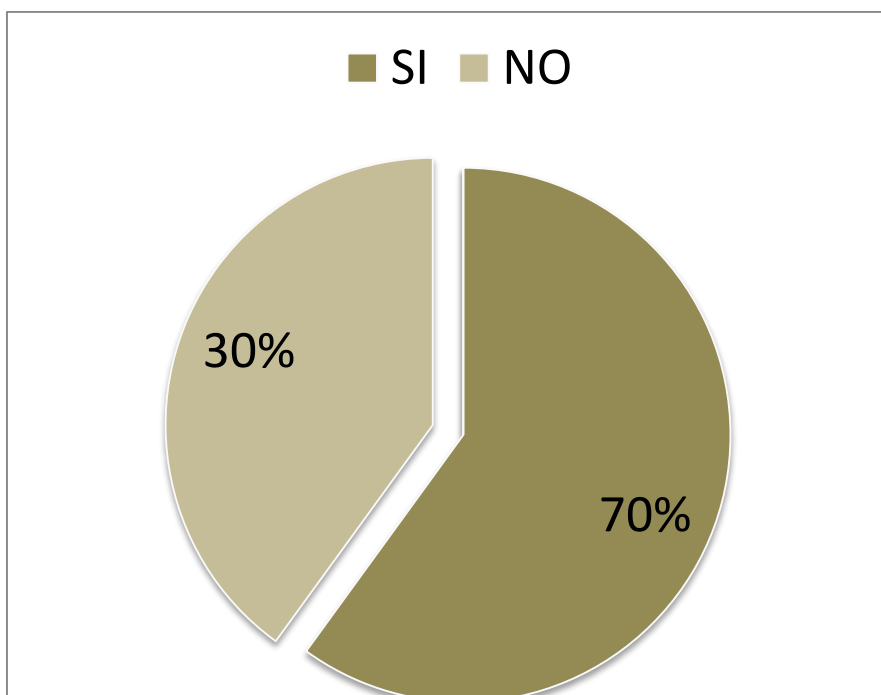
La pregunta realizada es para constatar si el personal de la empresa tiene clara con frecuencia ellos realizan sus tareas designadas.

Del 100% un 90% refleja que si tiene conocimiento la frecuencia con la que sus labores son realizadas, pero hay un 10% que no tienen bien claras ni definidas sus tareas a realizar, según lo descrito por ellos esto pasa por la contratación que se realiza rápidamente para suplir necesidades de la organización

Es importante recalcar que las personas deben tener claras cual es la frecuencia de sus tareas a cumplir dentro de la organización, ya que esto también implica su grado de responsabilidad que el puesto de trabajo exige.

Pregunta N° 4.- ¿Tiene definido cuál es el papel que debe desempeñar dentro de la empresa Corredor Central Norte?

**Ilustración N° 11**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

Esta pregunta pretende identificar de un 100% en porcentaje cuantas personas tienen definidas con exactitud sus funciones de acuerdo al puesto que se encuentran ubicadas la pregunta se realizó al antiguo y nuevo personal.

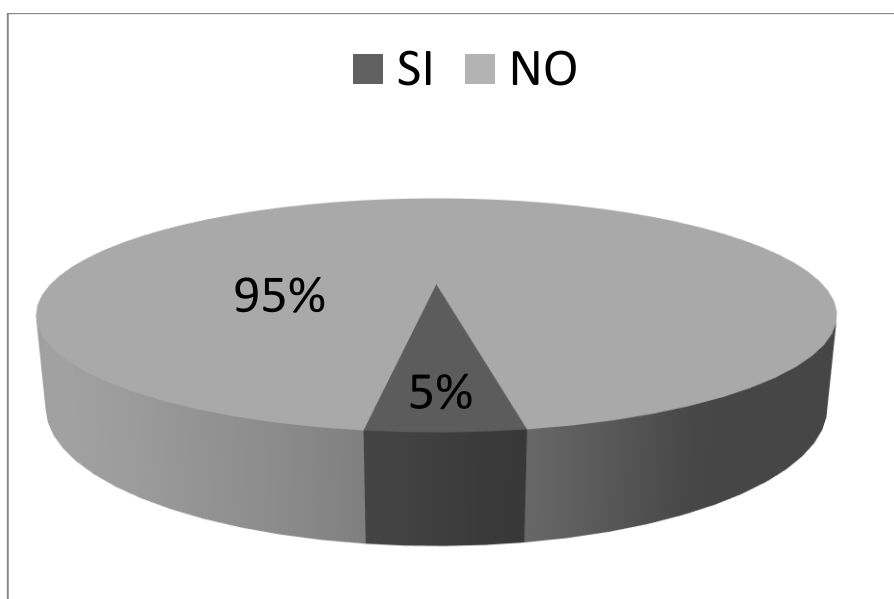


La encuesta arrojó que un 70% si conoce sus actividades a realizar, pero el 30% no según la encuesta quienes respondieron no detallaron que llevaba no más de 3 meses trabajando en el Corredor Central Norte.

Finalmente algunas personas respondieron que a pesar de su ingreso a la empresa fue rápido, con el tiempo se van familiarizando con sus actividades diarias, pero no rechazan la idea que se pueda lograr una mejor inducción para que ellos tengan sus tareas claras y las puedan ejecutar adecuadamente desde un principio y sin ningún retraso.

**Pregunta N° 5.-** ¿Realiza actividades poli funcionales?

**Ilustración N° 12**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

Cuando hablamos de actividades poli funcionales nos referimos a que puedan realizar una diversidad de funciones dentro de la misma área u otra diferente, es por ello que queremos despejar las dudas con esta pregunta realizada.

De acuerdo a los resultados arrojados de un 5% si realiza actividades polifuncionales solo en el área operativa por el tipo de servicio que la empresa Corredor Central Norte brinda a la ciudad de Quito, por ello sus colaboradores están prestos a brindar apoyo cuando la operación lo requiera en las horas pico donde hay más afluencia de usuarios.

Concluyendo que al finalizar las horas picos el personal vuelve a su puesto de trabajo y continua laborando normalmente y para cualquier cambio o ejecución de la operación ellos cuentan con sus radios las que facilitan que la información se filtre rápidamente y se ejecute las disposiciones de los altos mandos.

**Pregunta N° 6.-** ¿Al momento de la entrevista le especificaron si en base a su perfil seria ubicado en el puesto de trabajo?

**Ilustración N°13**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

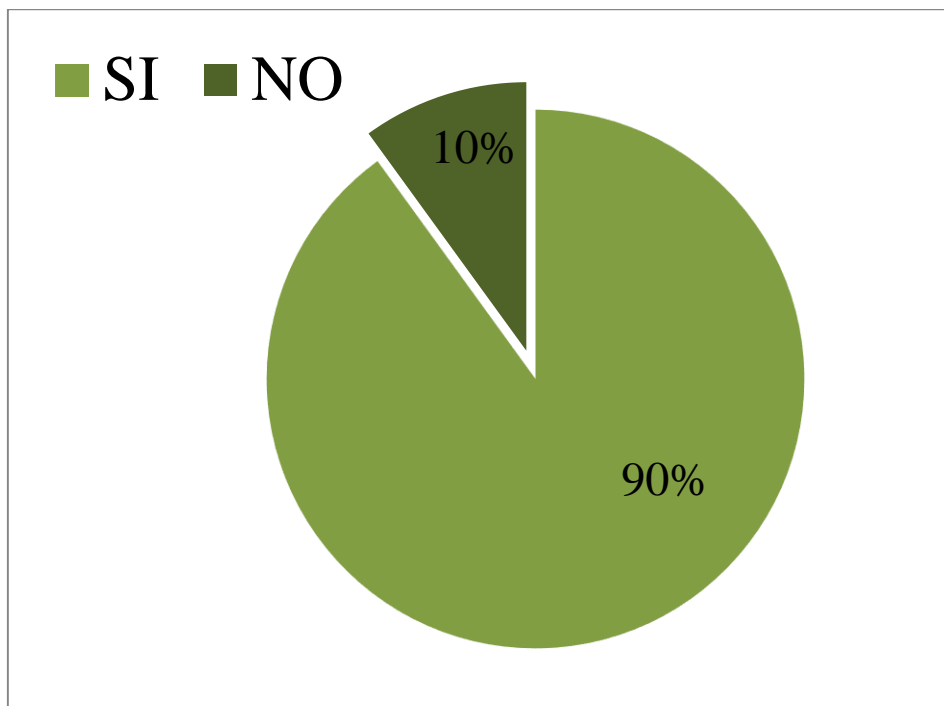
Esta pregunta se realizó para verificar si siguieron el debido proceso de selección en base a los perfiles ocupacionales, la entrevista a la que se hace referencia es de los candidatos seleccionados con el Jefe de Talento Humano

El 55% dijo que si aunque no varía mucho con las personas que dieron la respuesta como no reflejada en 45%, según sus razones fueron porque algunas personas fueron con hojas de vida recomendadas y otras en una contratación masiva dentro de administraciones diferentes.

Por ello concluimos de acuerdo al resultado que ahora el área de Talento Humano necesita de este manual, porque quieren mejorar todas estas falencias que hemos evidenciado dentro de los procesos, y que a la larga afectan a la organización, por ello es importante reconocer estas causantes negativas y trabajar lo más pronto posible.

**Pregunta N° 7.-** ¿Antes de su contratación le realizaron alguna prueba?

**Ilustración N°14. Primer Literal**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

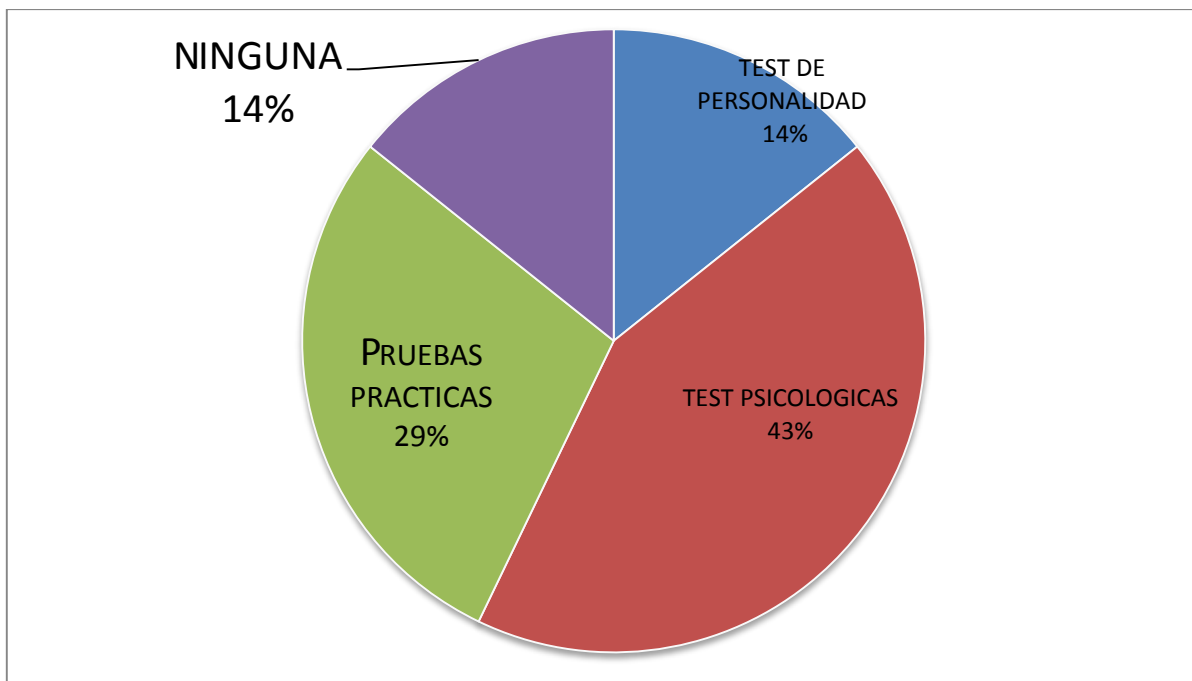
Esta pregunta es necesaria porque al momento de una contratación es importante constatar el grado de conocimiento de las personas, cabe recalcar que dentro del Corredor Central en el área de operaciones se maneja mucho lo que son tablas numéricas, intervalos, tiempos.

Se determinó que a un 90% si le realizaron pruebas al momento de contratación, esto quiere decir que se está llevando a cabo el debido proceso, pero aun así el 10% restante contesto que no, algunas de las razones que explicaron fue porque su contratación fue inmediata por las vacantes que se necesitaba cubrir y no se podía retrasar la operación.

La misma pregunta se dividió en una segunda parte donde si la respuesta era afirmativa debía indicar que tipo de pruebas se le realizó:

- Test de personalidad
- Test psicológico
- Pruebas prácticas
- Ninguna
- Otras

**Ilustración 15. Segundo Literal de la pregunta N° 7**



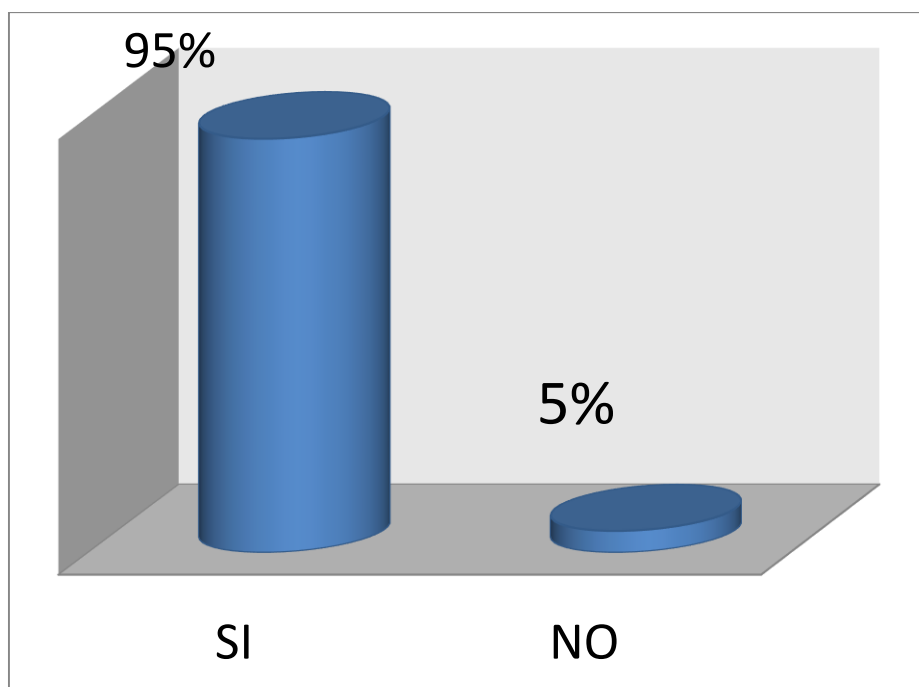
Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

Un 43% arroja que la prueba tomada con más frecuencia ha sido únicamente la psicológica, sería importante que todas las pruebas sean tomadas a todos los candidatos pre seleccionados, para un mejor desempeño organizacional.

Concluyendo que es importante siempre tomarse el tiempo de realizar este tipo de pruebas a los candidatos seleccionados para ocupar las vacantes que presenta la organización, y así en su futuro cumplir con las metas y objetivos organizacionales.

**Pregunta N° 8.-** ¿Al momento de su incorporación a la empresa le informaron sobre las normas y políticas de la institución?

**Ilustración N° 16**



Fuente: Corredor Central Norte  
Elaborado por: María José Castillo

Es importante que siempre las normas y políticas sean difundidas dentro de la organización, para que el desempeño de los colaboradores esté al nivel de exigencia que requiere el Corredor Central Norte.

Un 95% contestó que si fueron informados mientras que el 5% arrojó que no se les indicó sobre las políticas de la organización, lo que quiere decir que existe pequeñas falencias al momento de la contratación de personal, y es importante que esto no suceda porque desde el inicio el personal contratado debe tener claro los parámetros internos de la empresa Corredor Norte así como el cumplimiento de sus funciones.

Los resultados obtenidos en esta pregunta son positivos ya que el poco porcentaje de quienes no tienen conocimiento sobre normas y políticas se pueden mejorar, utilizando una mejor comunicación entre los jefes inmediatos y sus colaboradores.

## Conclusiones de la encuesta realizada al personal de la organización

- De acuerdo a la información recopilada a través de la encuesta, se evidenció que el diseño de un manual sería factible para la organización, porque el personal necesita que los procesos se realicen de acuerdo a las exigencias y responsabilidades que su puesto de trabajo demanda.
- La implementación de un manual, es viable porque brindará el soporte que se necesita al momento de reclutar candidatos los mismos que podrán acoplarse rápidamente al tipo de servicio que maneja la empresa Corredor Central Norte.
- El manual como herramienta del área de Talento Humano, permitirá tomar decisiones en beneficio de quienes la integran y de acuerdo a las necesidades que requiera la empresa.

Además se realizó una entrevista con la encargada del área de Talento Humano de la empresa Corredor.

### **Preguntas:**

1. ¿Con la implementación de un Manual de Descripción de Cargos, que procesos relacionados con Talento Humano se verán optimizados en la empresa Corredor Central Norte?

Realmente todos los procesos ayudan a que las cosas sean más eficientes, empecemos por ahí, por ende como talento humano aquí no ha tenido la suficiente atención y por ello nos ayudaría mucho en cualquier proceso, nos va ayudar, a tonificar y va a ser mucho mejor la contratación de personal.

2. ¿Qué falencias usted cree que existan en los procesos de la Gestión de Talento humano al no tener implementado un manual de descripción de cargos?

En ese momento tú no sabes que buscan las otras personas dentro de la empresa los jefes de los departamentos, no saben que definición quieren en su personal, si necesitan una cosa específica, por ejemplo si requiere con título de bachiller o universitario, por

ende el rato que pierdes eso pierdes calidad en el personal que contractas y el tiempo de las personas que llamas al momento de la contratación.

3. ¿Qué necesidades cree que se estén suscitando por la falta de un manual de Descripción de Cargos?

Como insisto al no tener un manual de descripción de cargos por parte del área de Talento Humano como tal, los jefes de departamento no pueden definir exactamente como quieren su personal, o les podemos mandar persona desde talento humano sin querer, el cual no sea apto para sus diferentes aéreas.

4. ¿Cómo cree usted que el personal se ve afectado por la falta de este manual en el cumplimiento de sus tareas y actividades?

No están claros, el rato que tu pones las normas claras te conduces mejor y no encuentras recovecos , entonces no puedes fallar y tampoco permite que la empresa falle, sino que los dos estamos de acuerdo desde el momento de inicio de la relación laboral de cómo vamos a estar ,como nos vamos a establecer y bajo que reglas, al momento que tú tienes un procedimiento generas las reglas, generas no solo el código laboral, el reglamento interno sino que en procedimientos sin cosas más pequeñas las cuales tú puedas controlar y definir más claramente.

#### **La entrevista arrojó los siguientes hallazgos:**

- Al momento de la contratación de personal, no está definidos los parámetros y las especificaciones que los coordinadores de cada departamento requieren para cubrir ese puesto.
- Los parámetros que ellos piden en realidad son muy generales y para el área de Talento Humano es también complicado adivinar qué es lo que requiere, por la falta de un manual, por ende lo que causa como consecuencia es que con el pasar de los días esa persona retrase aún más la operación, por no tener claro sus funciones y acoplarse rápidamente al tipo de operación que se maneja.
- Con la inexistencia de este manual tenemos inconvenientes desde el principio de su contratación con el personal por qué ellos no tienen claro que parámetros tiene su perfil ocupacional, y también para la Coordinadora de Talento Humano.



### 3.2.2 Para el objetivo específico N°2:

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó un cuestionario para analizar el puesto, más no a la persona que lo ocupa actualmente, este mismo fue destinado para recoger la información necesaria para posteriormente realizar el levantamiento de la información inherente a los perfiles para cada cargo establecidos a través de un formato específico y el manual correspondiente. VER ANEXO 2

### 3.2.3 Para el objetivo específico N°3:

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó un formato de perfil ocupacional acorde con la realidad organizacional y se relacionó con la encuesta que se realizó por muestro aleatorio. VER ANEXO 3

A continuación se detalló los ítems y su importancia por la cual se utilizó, para el desarrollo de los perfiles.

## **Ilustración N° 17. Metodología para la Construcción del Manual**

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Presentación Personal.</b> Se fija el modo de presentación general que debe portar el candidato, de acuerdo con las labores propias a desarrollar, nivel jerárquico y tipo de relaciones en representación empresarial, que debe ejecutar.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estudios.</b> En este punto se determina el nivel educativo formal que debe tener el aspirante; básico primario, secundario, técnico, tecnólogo, superior, posgrado, maestría, doctorado, especialidad superior, cursos específicos, entre otros, acorde con las funciones a desempeñar y las responsabilidades de asumir.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Experiencia.</b> Se identifica el tiempo mínimo en que la persona se debe haber desempeñado en cargos iguales, similares o correlacionados, o se puede considerar la equivalencia en ejercicio independiente de su profesión o actividades específicas.</li></ul>

- **Conocimientos y habilidad.**

Aquí se establece la temática del conocimiento y el nivel cognoscitivo, habilidades y destrezas que debe poseer el aspirante:

- Específicos: los que directamente se relacionan con las labores, responsabilidad y funciones que debe asumir
- Generales: los que se complementan y correlacionan con los inherentes al cargo

- **Relaciones Interpersonales.**


Se determina la aptitud que debe poseer el aspirante para relacionarse con las personas dentro de la organización y cuando de ser necesario con entes externos a la empresa.

Fuente: William Gómez “Prácticas Empresariales”

Elaborado por: María José Castillo


#### **3.2.4 Para el objetivo específico N°4:**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó el diseño de un manual y la aplicación del formato de los perfiles de cargo, con la información de cada persona.

 Metrobus-Q Central Norte	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

# **MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

## **EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE**

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	


## INDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad
4. Definiciones
5. Referencias
6. Registros
7. Estructura organización Corredor Central Norte
8. Anexos

- **Control de Revisiones**

Revisión	Fecha	Modificaciones
00	--	Emisión del documento

Realizado por: María José Castillo	Revisado por: Coordinadora de Talento Humano	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

## 1. OBJETIVO

El propósito de este manual es establecer la estructura organizacional y las funciones del recurso humano del Corredor Central Norte para mejorar la gestión administrativa, de operación, conductores y recaudo, en la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

## 2. ALCANCE

Este manual se utilizará durante la prestación de los servicios, la ejecución de los procedimientos y la operación del Sistema de Transporte de Pasajeros, en las líneas troncales y alimentadores del Corredor Central Norte, en todos los departamentos o áreas funcionales de la organización.

## 3. RESPONSABILIDAD


El presidente del Corredor Central Norte aprueba los documentos generales, manuales y procedimientos del Sistema de Gestión para el servicio del transporte de pasajeros y vela por el cumplimiento del mismo.

El Gerente General del Corredor Central Norte aprueba los documentos generales, manuales y procedimientos del Sistema de Gestión para el servicio de transporte de pasajeros, y vela por el cumplimiento del mismo.

## 4. DEFINICIONES

**Documento:** Escrito en un papel u otro tipo de soporte con que se aprueba o acredita una cosa como, manuales de funciones, procedimientos, instructivos, flujo gramas y otros documentos pertenecientes al Sistema Gestión de Transporte.

**Procedimiento:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tiene que realizarse de la misma forma, respondiendo al que, como, cuando, donde, con qué recursos y para qué son realizadas estas actividades.

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, deben constar permanentemente de manera oficial.

**Descripción de Cargos:** es una descripción de las habilidades, conocimientos y destrezas que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

**Responsable de la elaboración de un documento:** Persona/s designadas por la organización para redactar y revisar los documentos.

**Sistema SRO:** Sistema informático y base de datos que permite el registro de la información de la operación, recaudo de la flota de buses de la Organización.

**Bus:** Vehículo de un socio o de la Operadora que forma parte de la Organización que se utiliza para el servicio de transporte del Corredor Central Norte.


**Organización:** Corresponde a la estructura organizacional del Corredor Central Norte.

## 5. REFERENCIA

Ninguna

## 6. REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Encargado	Almacenamiento		
			Medio de Soporte	Ubicación	Periodo de Retención

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

## **7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CORREDOR CENTRAL NORTE**

### **7.1 Alcance**

- Las actividades y responsabilidades definidas deben ser de pleno conocimiento del personal asignado a cada proceso.
- Los Perfiles de Cargos que se describen en este manual se complementan con las definidas en los reglamentos y estatutos de constitución del Corredor Central Norte.
- Las funciones que se agreguen a este manual principalmente en el desarrollo de los procesos principales del servicio de transporte, esto es de recaudación, mantenimiento y operación.

### **7.2 Misión**


Ofrecer a la ciudadanía un servicio de transporte con altos estándares de calidad, eficiente, rápido, seguro, preservando el medio ambiente, con una moderna flota de buses y Talento Humano comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios para mejorar su calidad de vida.

### **7.3 Visión**

Convertirse en la mejor organización de transporte del Ecuador, ejemplo en el servicio de transporte de pasajeros, reconocida a nivel mundial, utilizando buses modernos y recurso humano de calidad, bajo principios de actuación de excelencia, eficiencia, calidad y responsabilidad social.

### **7.4 Objetivos**

- Prestar un servicio público de transporte de pasajeros moderno, eficiente y seguro, en condiciones de confort y seguridad.

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

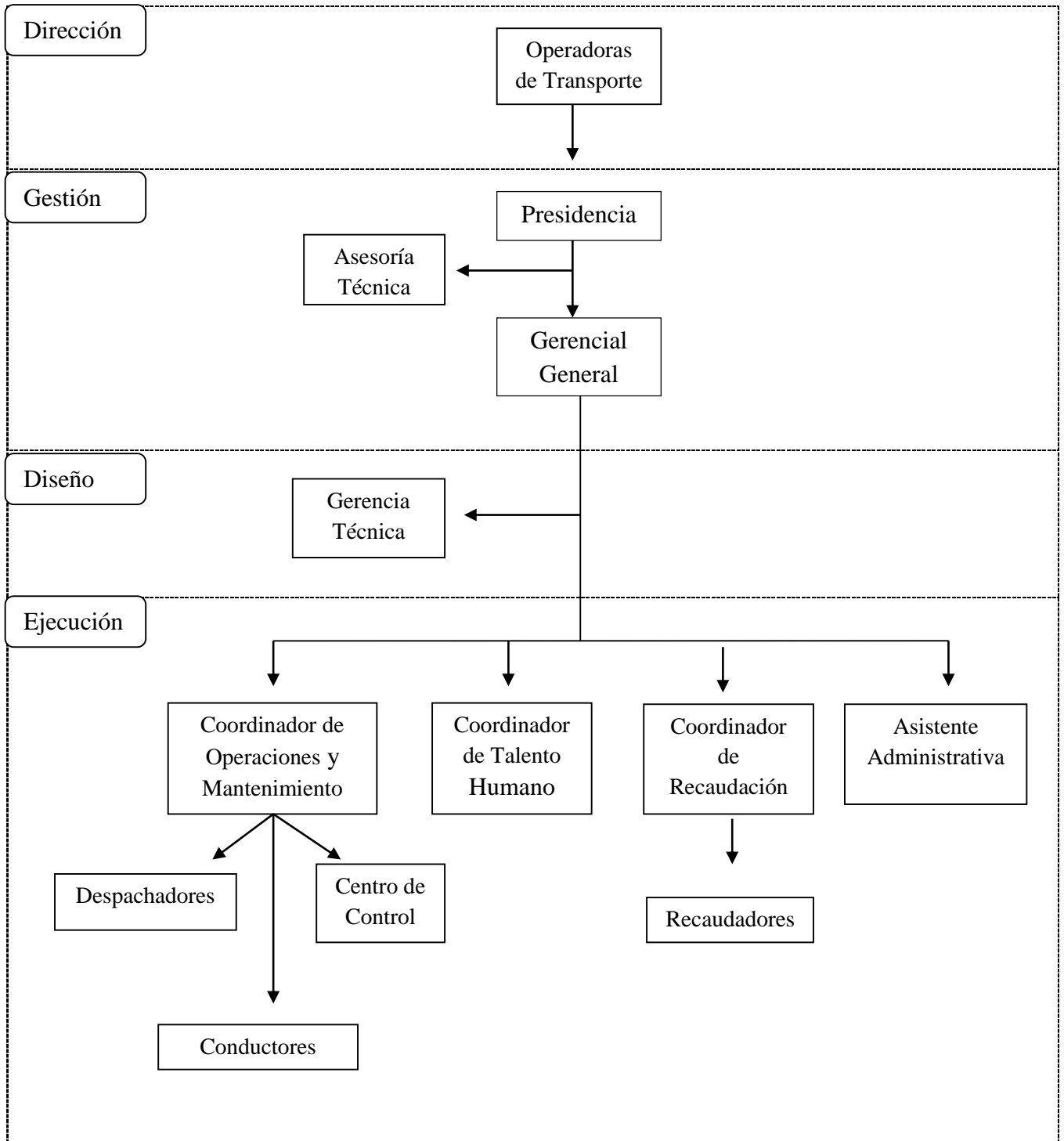
- Mejorar la rentabilidad de planificación de la operación, mantenimiento de flota, recaudación y gestión de Talento Humano, bajo procedimientos técnicos con metodologías eficientes y con herramientas tecnológicas modernas.
- Mejorar la eficiencia del sistema de transporte, a través de la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, reflejando en la reducción de los costos de operación y mejorando el servicio de transporte por medio del cumplimiento de horarios.
- Mantener de forma centralizada, actualizada, completa y oportuna un sistema de información de la Organización que provea de los insumos para la toma de decisiones.
- Mejorar las condiciones laborales del personal que forma parte de la Organización, a través de procesos de capacitación continua.


### **7.5 Estructura organizacional**

La estructura organizacional definida para el Corredor Central Norte permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas y áreas de ejecución dentro de la Organización para el servicio de transporte de pasajeros.

A continuación se ilustra la estructura organizacional del Corredor Central Norte, **bajo la situación actual.**






	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	


### **Principios de Actuación**

- ❖ Todo el personal al servicio de transporte en el Corredor Central Norte actuará bajo conductas profesionales, éticas y honestas en las actividades que le han sido designadas en beneficio de las Operadoras de Transporte del CCN y del ciudadano que hace uso del servicio de transporte.
- ❖ Evitará iniciar relaciones personales con todo el personal de operación que tienda al incumplimiento de sus funciones, o que ocasionen problemas en la operación.
  1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Se describe el área a la que pertenece el puesto de trabajo.
  2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Aquí se describe las actividades más relevantes a cumplir del cargo.
  3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES: Detalla la complejidad con la que se debe resolver ciertos asuntos o problemas en la que está inmerso su puesto de trabajo.
  4. REQUISITOS MÍNIMOS: Se refiere a la formación académica que el candidato requiere para un puesto determinado por la organización.
  5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO: Tiempo que se requiere de haber desempeñado en puestos similares y experiencia en ciertos campos.


	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES: detalla si su cargo es supervisado y si mantiene relaciones con entidades externas a la organización.
  
7. CARGOS SUPERVISADOS: Si ejerce supervisión, el número de personas y la frecuencia de los controles que realiza.
  
8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO: Se identifica si se maneja valores, equipos, maquinaria, información confidencial que se debe manejar con la cautela necesaria.
  
9. ESPECIFICACIONES: Detalla requerimientos físicos e intelectuales que la persona debe desempeñar en el cargo.
  
10. CONDICIONES AMBIENTALES: lugar de trabajo al que está expuesto según sus funciones y el cargo que desempeña.
  
11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: requisitos que debe cumplir el ocupante al momento de ingresar al Corredor Central Norte.


## **7.6 Perfiles del Manual de Cargos**

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> GERENTE TECNICO			
<b>DEPARTAMENTO:</b> Gerencia Técnica/ Operaciones.			
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General.			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>El Gerente técnico es el representante del Corredor Central Norte ante las diferentes entidades públicas y privadas, ejecuta las actividades a desarrollar ya sea semanal o mensualmente, para dar cumplimiento a las metas y objetivos fijados por la Empresa de acuerdo al contrato de operación y de acuerdo a la demanda.</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, ejercer supervisión y organización entre otras.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Preparar el diseño y planificación operacional del Sistema de Transporte Corredor Central Norte, acorde a los parámetros operacionales, para el funcionamiento correcto de la flota.		X	
Generar indicadores e índices de gestión operacional, midiendo todos los procesos de producción, para el control de la flota y del kilometraje, que permitan tomar decisiones a tiempo, para que se pueda elevar los niveles de servicio y disminuir los costos operacionales si se requiere.		X	
Apoyar a la Gerencia General en todo lo que compete a la operación de sistema, como en la tecnificación del control, para un mejor desarrollo operacional.		X	
Administrar la distribución de los recursos económicos generados en la producción de transporte, en función de la participación de la cada operadora y la eficacia de cada una de ellas.	X		
Evaluar propuestas de mejora continua, con los índices de gestión para proponer alternativas a los dirigentes de cada operadora en función de brindar un servicio de calidad a los usuarios.			X
Ejecutar variantes de operación de acuerdo a eventos especiales que se presenten en las rutas establecidas para evitar incidentes.			X

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Realizar la distribución de los conductores a los uses acorde a la planificación operacional de los servicios de transporte, asignando uno o varios conductores por cada bus, bajo principios de equidad de horas de trabajo diaria.		X	
Lograr el equilibrio de kilómetros recorridos en la programación operativa, es decir que cada bus debe recorrer un número similar de kilómetros dentro de un periodo de tiempo establecido, de acuerdo al porcentaje de participación de cada operadora en el Corredor Central Norte.	X		
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Tercer Nivel y Cuarto Nivel			
Otros: Idiomas inglés y portugués, Administración y Finanzas, Manejo de utilitarios Microsoft Office.			
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>	<b>NO SE REQUIERE</b>	<b>SI SE REQUIERE</b>	
Experiencia previa necesaria		X	
<b>En que campos</b>	<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>
Operación de Transporte			X
Gestión de Movilidad			X
Planificación y Desarrollo Urbano			X
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>			<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>
Tipo de instrucción necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales</li> </ul>		Gerente General
Tipo de controles necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de resultados</li> <li>Verificación de procedimientos</li> </ul>		
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Coordinador de Operación y Mantenimiento.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones específicas</li> <li>Fijación de objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Controles permanentes</li> </ul>
Coordinador de Recaudación.	1		
Coordinador de Talento Humano.	1		

### 8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO

<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> <li>Tabletas</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos contables, documentos, correspondencia</li> <li>Información interinstitucional</li> </ul>
--------------------	--	---	---

### 9. ESPECIFICACIONES

REQUERIMIENTOS FÍSICOS			REQUERIMIENTOS INTELECTUALES				
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Planear	Organizar	Analizar	Deducir	Coordinar
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración	Tomar decisiones

### 10. CONDICIONES AMBIENTALES

Trabaja en		OCASIONAL	PERMANENTE
Oficina		X	
Intemperie		X	
Expuesto a		OCASIONAL	PERMANENTE
Cambios bruscos de temperatura			X
Lugar Polvoriento		X	
Ruido intenso		X	
Vibraciones		X	
Emanaciones toxicas		X	
Ventilación adecuada			X
Riesgos		SI	NO
De enfermedad profesional		X	




**CORREDOR CENTRAL NORTE**

Sistema de Transporte Metrobus- Q


Código: 001  
 Revisión: 01  
 Fecha:  
 Página :

De accidentes de trabajo	X	
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias		
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina (químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> COORDINADOR DE TALENTO HUMANO			
<b>DEPARTAMENTO :</b> Administrativo			
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General y Gerente Técnico			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>El Coordinador de Talento Humano es el encargado de aplicar las normas, metodologías y procedimientos sobre los subsistemas de Talento Humano , básicamente su deber es velar por el recursos más importante de la empresa el ser humano, a través del código de trabajo, diseñar planes de capacitación acorde a las necesidades de los empleados que les permita tener una mejora continua y a su vez una estabilidad laboral, su cargo implica una responsabilidad alta ya que debe estar pendiente de todas las áreas de la organización.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Evaluar las necesidades de la organización en cuanto a su personal, para seleccionar y reclutar a los mejores candidatos que cumplan con los requisitos establecidos para cada puesto de trabajo.		X	
Diseñar metodologías de evaluación dentro del área de su competencia para medir el desempeño del personal a través de indicadores.		X	
Organizar las actividades de Recursos Humanos con otros departamentos y operadoras de Transporte que proveen de personal, para el funcionamiento de la operación.	X		
Programar vacaciones, licencias, traslados, rotación, permisos, ascensos del personal de acuerdo al código de trabajo y políticas de la organización, con la finalidad de evitar futuros inconvenientes.	X		
Formular los trámites de reglamento para renunciaciones, ascensos, destituciones, licencias, multas, memos etc., mediante las acciones del personal.	X		
Revisar y dar seguimiento a los contratos con compañías aseguradoras que estén vigentes las mismas que permitan ofrecer un respaldo o garantía al personal del Corredor Central Norte.		X	



	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Revisar y dar seguimiento a todas las obligaciones (patronales o laborales) (ley de seguridad social, código de trabajo y otras leyes conexas) sean cumplidas, para su correcto cumplimiento.	X		
Utilizar página del ministerio de relaciones laborales y explicar al personal en los trámites correspondientes que deban realizar en el IESS para no retrasar los procesos.	X		
Coordinar permanentemente con el Jefe de Operaciones, Coordinador de Recaudación y administrativos a fin de aplicar los correctivos al personal que se requiera para mejorar el desempeño de la operación.	X		
Utilizar un plan de seguridad y salud ocupacional, que brinde las condiciones adecuadas al personal, para que cumplan eficientemente sus funciones.		X	
Organizar las ferias, para evitar inconvenientes en la operación del Corredor Central Norte.	X		

#### 4. REQUISITOS MÍNIMOS

Formación Académica: Tercer Nivel


Otros: Ingeniería en Talento Humano, Psicología Organizacional, Manejo de utilitarios Microsoft Office Computación

5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO	NO SE REQUIERE	SI SE REQUIERE	
Experiencia previa necesaria.		X	
En que campos	De 0 a 3 meses	3 a 12 meses	12 o más meses
Manejo de Personal		X	
Manejo de Nómina		X	
Conocimientos del Código de trabajo		X	


#### 6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES

#### CARGO DEL SUPERVISOR


Tipo de instrucción necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Información de políticas de la empresa</li> </ul>	Gerente General Gerente Técnico
Tipo de controles necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de resultados</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> </ul>	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	


	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>						
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>				
Operaciones Administrativo Recaudación	20 4 115	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones específicas</li> <li>Instrucciones generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Controles permanentes</li> </ul>				
<b>8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO</b>							
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> <li>Computadora</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos contables, documentos, correspondencia</li> <li>Información interinstitucional</li> <li>Carpetas de personal, contratos</li> <li>Nomina, liquidaciones</li> </ul>				
<b>9. ESPECIFICACIONES</b>							
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS</b>			<b>REQUERIMIENTOS INTELECTUALES</b>				
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Planear	Organizar	Analizar	Deducir	Coordinar
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración	Tomar decisiones
<b>10. CONDICIONES AMBIENTALES</b>							
<b>Trabaja en</b>				<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Oficina					X		
Intemperie				X			
<b>Expuesto a</b>				<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Cambios bruscos de temperatura					X		

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Lugar Polvoriento	X	
Ruido intenso	X	
Vibraciones	X	
Emanaciones toxicas	X	
Ventilación adecuada		<b>X</b>
<b>Riesgos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias		
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACION</b>
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> COORDINADOR DE RECAUDACION			
<b>DEPARTAMENTO :</b> Administrativo			
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>El Coordinador de Recaudación es el encargado de organizar, dirigir y desarrollar el sistema de recaudación de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la organización y de la Municipalidad de Quito, así como supervisar el cumplimiento de los procedimientos emitidos por la EPMPQ ,deberá entregar reportes e informes con estadísticas sobre el volumen de recaudación y número de pasajeros al Gerente Técnico ya que él será el encargo de entregar los informes finales al Gerente General y Coordinadores de las diferentes Operadoras</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, ejercer supervisión y organización.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Revisar que el personal en el área de recaudación cumpla con los horarios y demás parámetros de la empresa Corredor Central Norte, con la finalidad de que se cumplan los objetivos y metas trazadas por la organización.	X		
Revisar y calcular los activos de caja que se generan al fin del día para realizar los cuadros respetivos y presentar los informes con estadísticas que demuestre cómo va el funcionamiento de organización en cuanto a valores.	X		
Administrar correctamente los valores de recaudación, dando seguimiento al mismo, con el fin de evitar desviaciones de los mismos o caso contrario tomar acciones correctivas.	X		
Coordinar charlas de instrucción operativa para los recaudadores con el área de Talento Humano, para dar a conocer como es el sistema de transporte de la empresa, de manera que brinden soporte y asistencia al usuario.		X	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Programar la tabla para los turnos dentro del mes de trabajo, con el fin de que los recaudadores tengan claros los días y horarios que deben laborar, de acuerdo a las 44 paradas asignadas con las que cuenta el Corredor Central Norte.			X
Administrar y utilizar de manera correcta todos los insumos y elementos que se requiera para la ejecución de los procedimientos de recaudación.	X		
Evaluar propuestas de mejoramiento continuo para los procesos de recaudación, que le permitan a la empresa brindar un mejor servicio a los usuarios.			X
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Tercer Nivel			
Otros: Administración y Finanzas, Contabilidad, Manejo de utilitarios Microsoft Office			
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>	<b>NO SE REQUIERE</b>	<b>SI SE REQUIERE</b>	
Experiencia previa necesaria.		X	
<b>En que campos</b>	<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>
Fiscalización de boletos		X	
Manejo de Valores		X	
Cuadre de caja	X		
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>		<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>	
Tipo de instrucción necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Instrucciones específicas</li> </ul>		Gerente Técnico
Tipo de controles necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de resultados</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> <li>• Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>		



## CORREDOR CENTRAL NORTE

Código: 001  
Revisión: 01  
Fecha:  
Página :

Sistema de Transporte Metrobus- Q

7. CARGOS SUPERVISADOS		NUMERO DE PERSONAS	TIPO DE INSTRUCCIÓN	TIPO DE CONTROLES			
Área de Recaudación		115	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones específicas</li> <li>Instrucciones generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Controles permanentes</li> </ul>			
8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO							
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> <li>Computadora</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinero, boletos u otros valores</li> <li>Registros contable</li> <li>Archivos contables</li> <li>Información confidencial: cuadros de caja e informes</li> </ul>			
9. ESPECIFICACIONES							
REQUERIMIENTOS FÍSICOS			REQUERIMIENTOS INTELECTUALES				
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Planear	Organizar	Analizar	Coordinar	Tomar decisiones
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración	Otros
10. CONDICIONES AMBIENTALES							
Trabaja en				OCASIONAL	PERMANENTE		
Oficina					X		
Cabina				X			
Expuesto a				OCASIONAL	PERMANENTE		
Cambios bruscos de temperatura					X		
Lugar Polvoriento				X			
Ruido intenso				X			
Vibraciones				X			
Emanaciones toxicas				X			



**CORREDOR CENTRAL NORTE**

Sistema de Transporte Metrobus- Q

Código: 001  
 Revisión: 01  
 Fecha:  
 Página :

Ventilación adecuada		X
<b>Riesgos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias		
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	



## CORREDOR CENTRAL NORTE

Código: 001  
Revisión: 01  
Fecha:  
Página :

Sistema de Transporte Metrobus- Q

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**DENOMINACIÓN:** COORDINADOR DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**DEPARTAMENTO:** Operaciones

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO:** Gerente Técnico

### 2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

El Coordinador de Operación y Mantenimiento será el encargado de revisar y ejecutar las tablas operacionales emitidas por la Gerencia Técnica, designando la flota y los recursos necesarios a los diferentes Coordinadores de las operadoras de transporte de la empresa Corredor Central Norte, con la finalidad de que se cumpla con la planificación establecida, es la persona quien debe recopilar la información diaria que se necesita para formulación de indicadores e índices de operación, que permitan mejorar continuamente el servicio acorde a las necesidades del usuario.

Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, ejercer supervisión y organización

### 3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES

	DIARIA	PERIÓDICA	OCASIONAL
--	--------	-----------	-----------

Revisar la operación de las flotas y kilometrajes, para dar seguimiento a los índices operacionales y de gestión de los servicios de transporte y poder establecer la condición adecuada para los usuarios.	X		
---	---	--	--

Ejecutar las tablas operacionales ya programadas por la Gerencia Técnica, con la finalidad de cumplir correctamente con los kilometrajes establecidos anteriormente.	X		
--	---	--	--


Organizar correctamente el funcionamiento del Centro de Control de Operación, en caso que no exista un Centro de Control debidamente equipado, actuará por este, como centralizador de la información, y el responsable de las acciones que se requieran ejecutar durante la operación.		X	
---	--	---	--

Preparar planes de contingencia que mitiguen los impactos que se producen en la operación ante eventos o incidencias operacionales (marchas, protestas, cierre de vías, choques, etc.)		X	
--	--	---	--


Explicar a todo el personal operacional sobre los procedimientos operacionales, que se maneja internamente, respecto del control y ejecución de la operación del sistema de transporte.		X	
---	--	---	--

Recopilar la información operacional que se requiere para realizar los cálculos de las liquidaciones de los ingresos de cada operadora de transporte.	X		
---	---	--	--



	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Redactar de forma semanal un informe con el resumen operacional y la evaluación de la operación del Corredor Central Norte, además procesara las incidencias y fallas operacionales, aplicando los reglamentos definidos para cada caso.		X	
Revisar toda la información del Corredor Central Norte, asegurándose que sea completa y real de manera que la organización pueda presentar a la municipalidad, para su respectivo seguimiento.		X	
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Tercer Nivel			
Otros: Ingles, Gestión de Transporte, Computación, Manejo de utilitarios Microsoft Office			
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>	<b>NO SE REQUIERE</b>	<b>SI SE REQUIERE</b>	
Experiencia previa necesaria.		X	
<b>En que campos</b>	<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>
Operación de Transporte			X
Siniestros		X	
Seguros y pólizas		X	
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>			<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>
Tipo de instrucción necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones específicas</li> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Información de políticas de la empresa</li> </ul>		Gerente Técnico
Tipo de controles necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de resultados</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> <li>• Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>		
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Operaciones	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Instrucciones específicas</li> <li>• Instrucciones generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de instrucciones específicas</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> <li>• Controles permanentes</li> </ul>
-------------	----	---	--

### 8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO

<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> <li>• Computadora</li> <li>• Radios/cargadores</li> <li>• Tablets</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información interinstitucional</li> <li>• Información técnica de operación</li> </ul>
--------------------	---	---	--

### 9. ESPECIFICACIONES

REQUERIMIENTOS FÍSICOS			REQUERIMIENTOS INTELECTUALES				
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva y visual	Planear	Organizar	Analizar	Deducir	Coordinar
Distinción de olores o formas	Destreza de pies o piernas	Sentido del olfato	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración	Tomar decisiones
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Agacharse					

### 10. CONDICIONES AMBIENTALES

Trabaja en	OCASIONAL	PERMANENTE
Oficina		X
Intemperie	X	
Taller	X	
Expuesto a	OCASIONAL	PERMANENTE
Cambios bruscos de temperatura		X
Humedad	X	
Ruido intenso		X
Vibraciones		X




**CORREDOR CENTRAL NORTE**


Sistema de Transporte Metrobus- Q

Código: 001  
 Revisión: 01  
 Fecha:  
 Página :


Emanaciones toxicas		X
Ventilación adecuada		X
<b>Riesgos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias, cortaduras, contusiones, quemaduras		
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> DESPACHADOR  <b>DEPARTAMENTO:</b> Operaciones.  <b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Coordinador de Operación y Mantenimiento.			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>Es el responsable de la operación del Corredor de acuerdo a las directrices y programación pre establecida, deberá mantener el continuo monitoreo de las unidades, centralizar y registrar la información operacional de todas las rutas de transporte, así como coordinar con la municipalidad y organismos de control y seguridad (EPMTPQ, Policía Metropolitana, Policía, ECU 911) de ser necesario.</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser en equipo y organización.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Coordinar con el personal de operaciones que cuenten con los insumos necesarios para el correcto funcionamiento de sus actividades.	X		
Proporcionar asistencia a sus colaboradores en el área si el caso lo amerita para evitar el retraso de la operación.	X		
Despachar unidades en el orden de la tabla y cumplir con la flota que se ha destinado para el servicio de los usuarios.	X		
Redactar informes sobre la operación que ha concluido, mencionando todos los aspectos, así como las fallas operacionales o unidades averiadas, para evaluar y comparar con los índices operacionales y determinar el cumplimiento de las flotas de cada operadora que presta el servicio a la empresa Corredor Central Norte.	X		
Coordinar con los conductores cualquier cambio que se haya generado en la tabla, para evitar futuros convoyes que puedan causar inconvenientes en la operación.	X		
Registrar en los formatos establecidos el autobús, conductor, horario de salida y llegada de cada viaje de la línea de transporte a su cargo, para el control de la operación.	X		

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Reportar al Centro de Control y Coordinador de Operaciones y Mantenimiento sobre el desarrollo de la operación y de cualquier incidente si el caso lo amerita.	X		
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Tecnología/ Tercer Nivel			
Otros: Gestión de Transporte, Manejo de utilitarios Microsoft Office			
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>	<b>NO SE REQUIERE</b>	<b>SI SE REQUIERE</b>	
Experiencia previa necesaria	X		
<b>En que campos</b>	<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>
Conducción	X		
Desarrollo Urbano	X		
Conocimiento de la ciudad	X		
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>			<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>
Tipo de instrucción necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales</li> <li>Instrucciones específicas</li> <li>Información de políticas de la empresa</li> </ul>		Coordinador de Operación y Mantenimiento
Tipo de controles necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de resultados</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>		
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>
(Ofelia, Seminario, Playón) Conductores	3 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones específicas</li> <li>Instrucciones generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Controles permanentes</li> </ul>
<b>8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO</b>			

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> <li>• Tablets</li> <li>• Radios/cargadores</li> <li>• Computadora</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información interinstitucional: tablas, códigos, informes, fallas operacionales</li> </ul>
--------------------	---	---	---

### 9. ESPECIFICACIONES

REQUERIMIENTOS FÍSICOS			REQUERIMIENTOS INTELECTUALES			
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Organizar	Analizar	Coordinar	Tomar decisiones
Estar de pie/ destreza de pies o piernas	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración

### 10. CONDICIONES AMBIENTALES

Trabaja en	OCASIONAL	PERMANENTE
Oficina	X	
Intemperie		X
Expuesto a	OCASIONAL	PERMANENTE
Cambios bruscos de temperatura		X
Lugar Polvoriento		X
Ruido intenso		X
Vibraciones		X
Emanaciones toxicas		X
Ventilación adecuada		X
Riesgos	SI	NO
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	


**Como:** Contusiones, afecciones a los oídos y vías respiratorias

11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	REQUERIDO	OBSERVACION
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	

**CORREDOR CENTRAL NORTE**Código: 001  
Revisión: 01  
Fecha:  
Página :


Sistema de Transporte Metrobus- Q

c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	


	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> ASISTENTE DE GERENCIA			
<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo			
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>Es la persona encargada de velar por la continuidad de los servicios básicos de la empresa, a través del pago a los proveedores, su trabajo básicamente es ejecutar las actividades asignadas por su jefe inmediato en este caso el Gerente General. De ser necesario mantendrá relaciones con las empresas públicas y privadas.</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, ejercer supervisión y organización.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Recopilar y archivar toda la información de forma organizada la documentación que se genera dentro del Corredor Central Norte.	X		
Preparara los registros de liquidación de los ingresos para la aprobación del Gerente General, para ello solicitará a las demás áreas de la empresa la información que permita realizar los cálculos de los valores de distribución.	X		
Coordinar con todas las operadoras de transporte que conforman el CCN, para las diferentes actividades que se generen dentro de la organización.		X	
Redactar oficios, memos, actas. Comunicados, informes, contratos de publicidad para las ferias y carpas, con la finalidad de mantener el orden dentro de la organización.	X		
Preparar las liquidaciones semanales para el pago de las operadoras de transporte, cumplir con los parámetros establecidos por la organización.		X	
Preparar el cuadro respectivo de la caja chica con la adquisición de facturas y recibos, con el fin evitar futuros inconvenientes en desviaciones de dinero.	X		
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Tercer Nivel			




	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	


Otros: Administración y Finanzas, Contabilidad, Manejo de utilitarios Microsoft Office							
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>			<b>NO SE REQUIERE</b>		<b>SI SE REQUIERE</b>		
Experiencia previa necesaria					X		
<b>En que campos</b>			<b>De 0 a 3 meses</b>		<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>	
Secretariado			X				
Administración y Finanzas						X	
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>					<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>		
Tipo de instrucción necesaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales</li> </ul>			Gerente General		
Tipo de controles necesarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de resultados</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>					
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>		<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>		<b>TIPO DE CONTROLES</b>		
Administrativo		5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de instrucciones específicas</li> <li>Verificación de procedimientos</li> <li>Controles permanentes</li> </ul>		
<b>8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO</b>							
<b>Materiales:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> <li>Tabletas</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos contables, documentos, correspondencia</li> <li>Información interinstitucional</li> </ul>		
<b>9. ESPECIFICACIONES</b>							
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS</b>				<b>REQUERIMIENTOS INTELECTUALES</b>			
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Planear	Organizar	Analizar	Deducir	Coordinar

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	


Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración	Tomar decisiones
<b>10. CONDICIONES AMBIENTALES</b>							
<b>Trabaja en</b>				<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Oficina					X		
<b>Expuesto a</b>				<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Cambios bruscos de temperatura					X		
Lugar Polvoriento				X			
Ruido intenso				X			
Ventilación adecuada					X		
<b>Riesgos</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>		
De enfermedad profesional				X			
De accidentes de trabajo				X			
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias							
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>				<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACION</b>		
a. Hemograma completo				X			
b. Disimetría				X			
c. Audiometría				X			
d. Visiometría				X			
e. Espirometría				X			
f. Cuadro Hemático				X			
g. Reacción VDRL				X			
h. Ácido úrico				X			
i. Orina(químico y físico)				X			
j. Rx de columna				X			
h. Examen toxicológico				X			
i. HCG				X			

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>DENOMINACIÓN:</b> AUXILIAR DE CAMARAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b> Operaciones.			
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Coordinador de Operación y Mantenimiento.			
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<p>Es el encargado del control de cámaras de la empresa Corredor Central Norte, realiza un conteo de pasajeros que ingresan al sistema de transporte y verifica si existe algún tipo de anomalía en la operación, con la finalidad de comparar con las estadísticas de acuerdo a los parámetros con los que trabaja la organización.</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, y organización.</p>			
<b>3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>DIARIA</b>	<b>PERIÓDICA</b>	<b>OCASIONAL</b>
Redactar informes y entregar a Asesor Técnico, sobre todo lo acontecido en los videos de las cámaras, para el control de la operación.	X		
Revisar las cámaras de videos y realizar el cambio de las tarjetas SD, para extraer los videos y obtener la información respectiva.	X		
Cumplir con los parámetros en cuanto a la operación del sistema de transporte que la empresa Corredor Central Norte maneja internamente.	X		
Ordenar todos los videos por fecha y día para llevar un registro de la información que se obtiene de ellos.	X		
Preparar las cámaras de video para que sean ubicadas en los puestos, previamente haberles brindado el mantenimiento adecuado.		X	
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>			
Formación Académica: Bachiller			
Otros: Manejo de utilitarios Microsoft Office, Contabilidad			
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>	<b>NO SE REQUIERE</b>	<b>SI SE REQUIERE</b>	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Experiencia previa necesaria		X			
<b>En que campos</b>		<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>	
-		-	-	-	
-		-	-	-	
-		-	-	-	
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>				<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>	
Tipo de instrucción necesaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales</li> </ul>		Asesor Técnico	
Tipo de controles necesarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de resultados</li> <li>Verificación de procedimientos</li> </ul>			
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>		<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>	
-		-	-	-	
<b>8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO</b>					
<b>Materiales:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> <li>Cámaras de video</li> <li>Tarjetas SD</li> <li>Computadora</li> </ul>	<b>Custodia de valores /información confidencial:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información interinstitucional como videos de las cámaras</li> </ul>	
<b>9. ESPECIFICACIONES</b>					
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS</b>			<b>REQUERIMIENTOS INTELECTUALES</b>		
Caminar	Darse vuelta frecuentemente	Atención auditiva	Planear	Organizar	Analizar
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Calcular	Concentración
<b>10. CONDICIONES AMBIENTALES</b>					

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Trabaja en	OCASIONAL	PERMANENTE
Oficina	X	
Intemperie	X	
Expuesto a	OCASIONAL	PERMANENTE
Cambios bruscos de temperatura		X
Lugar Polvoriento	X	
Ruido intenso	X	
Vibraciones	X	
Emanaciones toxicas	X	
Ventilación adecuada	X	
Riesgos	SI	NO
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	
<b>Como:</b> Afecciones a los oídos y vías respiratorias, cortaduras, contusiones, caídas de altura		
11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	REQUERIDO	OBSERVACION
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	



## CORREDOR CENTRAL NORTE

Código: 001  
Revisión: 01  
Fecha:  
Página :

Sistema de Transporte Metrobus- Q

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**DENOMINACIÓN:** CONDUCTOR

**DEPARTAMENTO:** Operaciones.

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO:** Coordinador de Unidades


### 2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

El conductor es el encargado de revisar la unidad que se dirigirá a incorporarse a la línea, según lo establecido en la programación emitida por la Gerencia Técnica y la cual será ejecutada por el Despachador en coordinación con El Centro de Control, los conductores deben brindar a los usuarios y público la mayor cortesía y buenos modales, abrirá las puertas de la Unidad cumpliendo las órdenes del Despachador y darán la bienvenida a los usuarios a la salida de cada terminal y anunciará obligatoriamente el sentido de recorrido o verificará que el sistema de Megafonía que anuncie el nombre de las paradas.


Su trabajo se caracteriza por ser en equipo, y organización.

### 3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES

	DIARIA	PERIÓDICA	OCASIONAL
Operar de acuerdo a los horarios programados y con los tiempos establecidos entre los puntos de control y terminales.	X		
Manejar de acuerdo a los puntos de restricción o disminución de la velocidad, no exceder de 20km/h. La velocidad en curvas pronunciadas y paso deprimidos no excederá de 25km/h, en el resto de carril exclusivo la velocidad máxima es de 45km/h.	X		
Calcular la distancia de 100 metros entre unidades al atravesar y de 200 metros con las unidades del otro carril.	X		
Desembarcar a los usuarios únicamente en las paradas y no fuera de la línea del andén, velando su integridad al momento de desembarcar y cerrar las puertas de la unidad.	X		
Coordinar con el Centro de Control cualquier eventualidad (novedad, accidentes, avería, etc.) durante el recorrido, los mensajes serán cortos y precisos, utilizando las claves de operación.	X		
Revisar la unidad antes y después de su operación, para evitar inconvenientes que puedan retrasar la programación de la tabla operacional.	X		


	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Velar por el cuidado de la Unidad correspondiente, mientras está en su horario de trabajo y cumplir con los parámetros que implica el cuidado de la misma de acuerdo a las políticas del Corredor Central Norte		X		
<b>4. REQUISITOS MÍNIMOS</b>				
Formación Académica: Bachiller				
Otros:				
<b>5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO</b>		<b>NO SE REQUIERE</b>		<b>SI SE REQUIERE</b>
Experiencia previa necesaria				X
<b>En que campos</b>		<b>De 0 a 3 meses</b>	<b>3 a 12 meses</b>	<b>12 o más meses</b>
Conducción; licencia tipo E				X
Manejo de vehículos y transporte de carga pesada		X		
Conocimiento de la ciudad		X		
<b>6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES</b>			<b>CARGO DEL SUPERVISOR</b>	
Tipo de instrucción necesaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Información políticas de la empresa</li> </ul>		Coordinador de Unidades
Tipo de controles necesarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de resultados</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> <li>• Verificación de instrucciones específicas</li> </ul>		
<b>7. CARGOS SUPERVISADOS</b>		<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>TIPO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE CONTROLES</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO</b>				
Maquinaria y equipo:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extintor</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Radio</li> <li>• Cuidado del articulado</li> </ul>	Custodia de valores /información confidencial:	-


	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

<b>9. ESPECIFICACIONES</b>						
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS</b>			<b>REQUERIMIENTOS INTELECTUALES</b>			
Caminar	Sentarse largos periodos de tiempo	Atención auditiva	Organizar	Deducir	Coordinar	Concentración
Destreza de pies o piernas	Manejar volante	Atención visual	Controlar	Dirigir	Calcular	Concentración
<b>10. CONDICIONES AMBIENTALES</b>						
<b>Trabaja en</b>			<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Cabina				X		
Taller			X			
<b>Expuesto a</b>			<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>		
Cambios bruscos de temperatura				X		
Lugar Polvoriento			X			
Ruido intenso				X		
Vibraciones				X		
Emanaciones toxicas				X		
Ventilación adecuada				X		
<b>Riesgos</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>		
De enfermedad profesional			X			
De accidentes de trabajo			X			
<b>Como:</b> Contusiones, afecciones a los oídos y vías respiratorias						
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>			<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACION</b>		
a. Hemograma completo			X			
b. Disimetría			X			
c. Audiometría			X			
d. Visiometría			X			
e. Espirometría			X			
f. Cuadro Hemático			X			




	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha:
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	Página :


g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina(químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
<b>DENOMINACIÓN:</b> RECAUDADOR					
<b>DEPARTAMENTO:</b> Recaudo					
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> Coordinador de Recaudación					
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO					
<p>Es el encargado cumplir con el procedimiento de recaudación definido por la empresa Corredor Central Norte y la Municipalidad de Quito, su principal función es realizar el cobro de los pasajes a las personas que vayan a ocupar el servicio de transporte en las distintas paradas, también de brindar información de cómo llegar a los diferentes destinos y que línea de transporte tomar.</p> <p>Su trabajo se caracteriza por ser individual, controladora y organización.</p>					
3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES			DIARIA	PERIÓDICA	OCASIONAL
Mantener en todo momento una actitud de cordialidad y honorabilidad durante la ejecución de sus funciones.			X		
Cumplir con las disposiciones del Coordinador de Recaudación y el Centro de Control de Operaciones.			X		
Reportar al Centro de Control, o personal de operación, sobre las incidencias que ocurran en su punto de trabajo, para brindar el apoyo necesario			X		
Identificar algún tipo de anomalía (deterioro o pérdida de algún elemento o equipo) que exista en su punto de trabajo y reportar al área de operaciones para que se tome las acciones correctivas pertinentes.			X		
Administrar correctamente los valores y boletos entregados por el Coordinador de Recaudación.			X		
Organizar el dinero y boleto que deberá ser entregado al cierre del turno, para cumplir con el sistema de recaudo que realiza la empresa Corredor Central Norte.			X		
4. REQUISITOS MÍNIMOS					
Formación Académica: Bachiller					
Otros: Contabilidad					

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO			NO SE REQUIERE	SI SE REQUIERE		
Experiencia previa necesaria			X			
En que campos			De 0 a 3 meses	3 a 12 meses	12 o más meses	
-			-	-	-	
-			-	-	-	
6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES				CARGO DEL SUPERVISOR		
Tipo de instrucción necesaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Instrucciones generales</li> <li>• Información de políticas de la empresa</li> </ul>		Coordinador de Recaudación		
Tipo de controles necesarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de resultados</li> <li>• Verificación de procedimientos</li> <li>• Verificación de instrucciones</li> </ul>				
7. CARGOS SUPERVISADOS		NUMERO DE PERSONAS	TIPO DE INSTRUCCIÓN	TIPO DE CONTROLES		
-		-	-	-		
8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO						
Materiales:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletos</li> </ul>	Custodia de valores /información confidencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso y salida de dinero, boletos</li> </ul>		
9. ESPECIFICACIONES						
REQUERIMIENTOS FÍSICOS			REQUERIMIENTOS INTELECTUALES			
Destreza de manos	Sentarse largos periodos de tiempo	Atención auditiva	Calcular	Organizar	Analizar	Deducir
Estar de pie	Trabajar rápidamente	Atención visual	Controlar	Coordinar	Calcular	Concentración
10. CONDICIONES AMBIENTALES						

	<b>CORREDOR CENTRAL NORTE</b>	Código: 001 Revisión: 01 Fecha: Página :
	Sistema de Transporte Metrobus- Q	

Trabaja en	OCASIONAL	PERMANENTE
Cabina		X
Expuesto a	OCASIONAL	PERMANENTE
Cambios bruscos de temperatura		X
Lugar Polvoriento	X	
Ruido intenso	X	
Vibraciones	X	
Emanaciones toxicas	X	
Ventilación adecuada		X
Riesgos	SI	NO
De enfermedad profesional	X	
De accidentes de trabajo	X	

**Como:** Afecciones a los oídos y vías respiratorias

11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	REQUERIDO	OBSERVACION
a. Hemograma completo	X	
b. Disimetría	X	
c. Audiometría	X	
d. Visiometría	X	
e. Espirometría	X	
f. Cuadro Hemático	X	
g. Reacción VDRL	X	
h. Ácido úrico	X	
i. Orina (químico y físico)	X	
j. Rx de columna	X	
h. Examen toxicológico	X	
i. HCG	X	

## Capítulo 4

### 4.1 Conclusiones

- La elaboración de un Manual de Descripción de Cargos fue necesaria e indispensable para la empresa Corredor Central Norte para definir correctamente los deberes y responsabilidades que implica cada puesto de trabajo los mismos que influyen en el desempeño de sus actividades diarias, logrando que la productividad aumente.
- La utilización de este Manual en el departamento de Talento Humano, permitirá realizar una contratación más efectiva, brindándole a la empresa la seguridad de que cuente con los candidatos más aptos e idóneos que cubran las necesidades requeridas por la organización.
- El manejo de este manual y sus respectivos perfiles de cargos, permite brindar a las jefaturas de cada área la información necesaria que deben dar a conocer a su personal a cargo para el ejecute de sus actividades de acuerdo a la estructura organizacional con la que cuenta la empresa Corredor Central Norte.
- Evidentemente este descriptivo evitará que las personas realicen actividades fuera de las exigencias de su cargo, delimitando las mismas y propendiendo a que su gestión administrativa sea eficiente.
- A través de esta investigación y con los resultados obtenidos este Manual de Descripción de Cargos, servirá como herramienta para los futuros procesos de mejora continua que realice la organización, y con el nuevo personal que se incluya posteriormente en la empresa.

## 4.2 Recomendaciones

- Implementar y ejecutar el Manual con los debidos lineamientos establecidos en los Perfiles Ocupacionales, en cuanto a tareas, exigencias y responsabilidades que los puestos de trabajo requieran.
- Realizar el seguimiento respectivo para asegurar el cumplimiento del Manual, y no se genere inconvenientes al momento de nuevas contrataciones de personal.
- Actualizar el Manual periódicamente, estudiar las nuevas propuestas e informar de los cambios que se puedan realizar a cada departamento, para que ejecute correctamente, ya que si no pierde su efectividad.
- Utilizar el presente manual para la administración de todos los procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano dentro de la organización, como punto de partida para un mejoramiento continuo que permita seguir cumpliendo metas y objetivos organizacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2011). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*: Buenos Aires: Granica S.A.
- Arias, Fernando (2004). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño* (3ra Edición). México: Trillas.
- Benjamín, Enrique (2001). *Organización de Empresas, Análisis y Diseño de Estructuras*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (200). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: MCGraw Hill.
- Davenport, T. (2007). *Capital Humano*. México: McGraw Hill
- Dagoberto, P. M., Elías, R. P., & Alonso, R. R. (2009). *Cultura organizacional y estilos de dirección orientado al mercado*. Alemania: ECO EDICIONES
- Delgado, S. (2006). *Recursos Humanos*, Thomson Paraninfo
- Dolan, S. (2005). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España 1999: McGraw-Hill. Pág. 127.
- Guth, A. (1994). *Reclutamiento, selección e integración de Recursos Humanos*. México: Trillas

- Fernández-Ríos, M. (1995). *Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Puchol, L (1994). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Ed. Perspectivas y prospectivas. España.
- Robbins, S. (1994a). *Comportamiento organizacional*. México: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (1994b). *Administración, Teoría y Práctica*. México: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins 2005 administración
- Vásquez, V. (2002). *Organización Aplicada (Segunda Edición)*, Gráficas Vásquez. Quito, Ecuador.
- B-Werther, W. (2008). *Administración de personal y recursos humanos (6ta Edición)*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/A200931981A/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-william-b-werther-6ta-edicion-pdf>
- Continolo, G. (1984). *Dirección y organización del trabajo administrativo*. España



## **Anexo 1.Encuesta**

### **Universidad Tecnológica Equinoccial**

#### **Carrera de Administración del Talento Humano**

La presente encuesta ha sido diseñada para conocer si es necesario contar con un manual de funciones para la empresa Corredor Central Norte (Metrobus-Q) con la finalidad de mejorar sus procesos.

- Cargo que desempeña:
- Área :
- Fecha:

**1.- ¿Cree necesario el diseño de una manual de descripción de cargos?**

**SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_

De ser afirmativa o negativa su respuesta indique porque.

.....  
.....  
.....  
.....

**2.- ¿Al momento de su incorporación a la empresa le informaron formalmente sobre las tareas o funciones en su puesto de trabajo?**

**SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_

De ser negativa su respuesta, indique como tuvo que conocer las tareas que debe realizar en su trabajo.

.....  
.....  
.....

**3.- ¿Tiene conocimiento si las tareas que Ud. realiza son diarias semanales, trimestrales o anuales?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si conoce las tareas especifique cuales son

.....  
.....  
.....

**4.- ¿Tiene definido cuál es el papel que debe desempeñar dentro de la empresa Corredor Central Norte?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

.....  
.....  
.....

**5.- ¿Realiza actividades poli funcionales?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

De ser afirmativa su respuesta indique si está de acuerdo o no y porque.

.....  
.....  
.....

**6.- ¿Al momento de la entrevista le especificaron si en base a su perfil seria ubicado en el puesto de trabajo?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

.....  
.....  
.....  
.....

**7.- ¿Antes de su contratación le realizaron alguna prueba?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si su respuesta fue afirmativa, indique si le realización algunas de las siguientes pruebas en su reclutamiento

Test de personalidad \_\_\_\_\_

Test psicológico \_\_\_\_\_

Pruebas prácticas \_\_\_\_\_

Ninguna \_\_\_\_\_

Otras \_\_\_\_\_

**8.- ¿Al momento de su incorporación a la empresa le informaron sobre las normas y políticas de la institución?**

**SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_

De ser negativa su respuesta, indique la causa por la que no le informaron sobre este tema

.....  
.....  
.....

**MUCHAS GRACIAS**

## **Anexo 2. CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE CARGO**

### *Cuestionario para el Análisis y Descripción de Cargos de la Empresa Corredor Central Norte.*

#### **1. – IDENTIFICACIÓN:**

Nombre del Cargo:

\_\_\_\_\_.

Lugar de Trabajo:

\_\_\_\_\_.

Departamento: \_\_\_\_\_.

Sección: \_\_\_\_\_.

Cargo y Nombre del Jefe inmediato:

\_\_\_\_\_.

#### **2. – RESUMEN DEL CARGO:**

(Resuma en forma general las funciones principales del cargo)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**3. – DESCRIPCIÓN:** (Asegúrese de incluir todas las actividades que realiza el trabajador indicando: ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? Y ¿Por qué lo hace?)

#### **DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

Frecuencias: Periódicas: Aquéllas realizadas semanal o mensualmente

Ocasionales: Aquéllas realizadas a intervalos irregulares y con frecuencia menor que una vez al mes.

Actividad: ¿Qué hace?

Descripción: ¿Cómo lo hace? Y ¿Por qué lo hace?

A. – Actividad: \_\_\_\_\_ Frecuencia

Diaria	Periódica	Ocasional

Descripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

B. – Actividad: \_\_\_\_\_ Frecuencia

Diaria	Periódica	Ocasional

Descripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

C. – Actividad: \_\_\_\_\_ Frecuencia

Diaria	Periódica	Ocasional

Descripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

D. – Actividad: \_\_\_\_\_ Frecuencia

Diaria	Periódica	Ocasional

Descripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

## **ESPECIFICACIONES**

### **4. – REQUERIMIENTOS FÍSICOS:**

Indicar sólo aquéllos requerimientos indispensables para desempeñar el cargo:

- \_\_\_\_\_ Caminar.
- \_\_\_\_\_ Estar en pie.
- \_\_\_\_\_ Darse vuelta frecuentemente.
- \_\_\_\_\_ Agacharse.
- \_\_\_\_\_ Arrodillarse o encullarse.
- \_\_\_\_\_ Tenderse.
- \_\_\_\_\_ Destreza de pies o piernas.
- \_\_\_\_\_ Trabajar rápidamente.
- \_\_\_\_\_ Atención auditiva
- \_\_\_\_\_ Distinción de colores o formas.
- \_\_\_\_\_ Sentido del olfato.
- \_\_\_\_\_ Manejar volante
- \_\_\_\_\_ Atención visual
- \_\_\_\_\_ Otros.

### **5. – REQUERIMIENTOS INTELECTUALES:**

Indicar sólo aquéllos requerimientos indispensables para desempeñar el cargo:

- \_\_\_\_\_ Planear.
- \_\_\_\_\_ Controlar.

- \_\_\_\_\_ Organizar.
- \_\_\_\_\_ Dirigir.
- \_\_\_\_\_ Analizar.
- \_\_\_\_\_ Calcular.
- \_\_\_\_\_ Deducir
- \_\_\_\_\_ Concentración.
- \_\_\_\_\_ Coordinar.
- \_\_\_\_\_ Tomar decisiones.
- \_\_\_\_\_ Otros.

**6. – CONDICIONES AMBIENTALES:**

	OCASIONAL	PERMANENTE
Trabaja en:		
- Oficina	_____	_____
- Bodega	_____	_____
- Taller	_____	_____
- Intemperie	_____	_____
Expuesto a:		
- Calor ambiental	_____	_____
- Frío ambiental	_____	_____
- Temperatura adecuada	_____	_____
- Cambios bruscos temperatura	_____	_____
- Humedad ambiental	_____	_____

- Ambiente seco \_\_\_\_\_
- Necesidad de mojarse \_\_\_\_\_
- Lugar polvoriento \_\_\_\_\_
- Suciedad \_\_\_\_\_
- Ruido intenso \_\_\_\_\_
- Vibraciones \_\_\_\_\_
- Emanaciones tóxicas \_\_\_\_\_
- Ventilación adecuada \_\_\_\_\_
- Mala iluminación \_\_\_\_\_
- Materiales explosivos \_\_\_\_\_
- Lugar aislado \_\_\_\_\_
- Otros. \_\_\_\_\_

**7. – RIESGOS:**

De enfermedad profesional      No \_\_\_\_\_      Sí \_\_\_\_\_

De accidente del trabajo      No \_\_\_\_\_      Sí \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_ Cortaduras.
- \_\_\_\_\_ Contusiones.
- \_\_\_\_\_ Quemaduras.
- \_\_\_\_\_ Pérdida del conocimiento.
- \_\_\_\_\_ Choques eléctricos.
- \_\_\_\_\_ Fracturas. Accidentes por conducir vehículos o maquinaria.
- \_\_\_\_\_ Afecciones a los oídos y vías respiratorias



- \_\_\_\_\_ Asfixias.
- \_\_\_\_\_ Pérdidas de los miembros.
- \_\_\_\_\_ Caídas de altura.
- \_\_\_\_\_ Otros.

**8. – CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE EL CARGO:**

Conocimientos especiales necesarios:

- \_\_\_\_\_ Idiomas ¿Cuáles? \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_ Estudios ¿Cuál? \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_ Administración y Finanzas.
- \_\_\_\_\_ Contabilidad.
- \_\_\_\_\_ Comercialización y ventas.
- \_\_\_\_\_ Computación.
- \_\_\_\_\_ Otros.

**9. – EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO:**

(A) Experiencia previa necesaria:

- \_\_\_\_\_ No se requiere experiencia.
  
- \_\_\_\_\_ Sí, en qué cargo y/o campos.

	<u>De a 3 meses</u>	<u>3 a 12 meses</u>	<u>12 o más meses</u>
- _____	_____	_____	_____
- _____	_____	_____	_____
- _____	_____	_____	_____

(B) Entrenamiento

\_\_\_\_\_ No se requiere entrenamiento.

\_\_\_\_\_ Sí, ¿de qué tipo?

\_\_\_\_\_

Teórico.

\_\_\_\_\_

Práctico ¿en qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

**10. – SUPERVISIÓN Y RELACIONES:**

(A)

1. – Tipo de instrucciones necesarias:

Cargo del Supervisor

\_\_\_\_\_ Instrucciones específicas.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Instrucciones generales.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Información de políticas de la empresa.

\_\_\_\_\_

2. – Tipo de controles necesarios: Cargo del Supervisor

\_\_\_\_\_ Verificación de resultados. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Verificación de procedimientos. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Verificación de instrucciones  
específicas. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Otros controles. \_\_\_\_\_

3. – Frecuencia de los controles:

\_\_\_\_\_ Permanente.

\_\_\_\_\_ Diarios.

\_\_\_\_\_ Mensuales.

\_\_\_\_\_ Semanales.

(B) Ejerce supervisión:

\_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ No (Pase al punto C)

– Extensión de la supervisión:

Cargos supervisados

N ° de personas

(a) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(b) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(c) \_\_\_\_\_

– Tipo de instrucciones necesarias:

- Instrucciones específicas. \_\_\_\_\_
- Políticas generales. \_\_\_\_\_
- Fijación de objetivos \_\_\_\_\_

– Tipo de controles necesarios:

- Verificación de resultados. \_\_\_\_\_
- Verificación de procedimientos. \_\_\_\_\_
- Verificación de instrucciones específicas. \_\_\_\_\_
- Otras formas de control. \_\_\_\_\_

4. – Frecuencia de los controles:

- Permanente. \_\_\_\_\_
- Diarios. \_\_\_\_\_
- Mensuales. \_\_\_\_\_
- Semanales. \_\_\_\_\_

(C) Características del cargo:

- Trabajo individual. \_\_\_\_\_
- Trabajo en equipo. \_\_\_\_\_
- Supervisión o mando. \_\_\_\_\_
- Organización \_\_\_\_\_

- Otras. \_\_\_\_\_

(D) Naturaleza del cargo:

- Administrativo. \_\_\_\_\_

- Técnico. \_\_\_\_\_

- De servicios. \_\_\_\_\_

- Otros. \_\_\_\_\_

**11. – RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO:**

1. – Por maquinaria y equipo: (Nombre, características y grado de responsabilidad).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

2. – Por materiales: (Nombre, características y grado de responsabilidad).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

- Por custodia de valores y/o información confidencial:

- \_\_\_\_\_ Dinero, boletos u otros valores.
- \_\_\_\_\_ Registro contable.
- \_\_\_\_\_ Archivos contables, documentos, correspondencia.
- \_\_\_\_\_ Información confidencial ¿qué tipo? \_\_\_\_\_.

4. – Por contacto personales:

Tipo de Organismos:

_____	Relaciones Públicas	_____
_____	Relaciones Técnicas	_____
_____	Relaciones Comerciales	_____
_____	Otros	_____

5. – Por seguridad de otros: El cargo implica tomar precauciones por la seguridad de otras personas.

\_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ No

\_\_\_\_\_

Firma del trabajador

### Anexo 3. DISEÑO DEL PERFIL OCUPACIONAL

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
<b>DENOMINACIÓN:</b> <b>DEPARTAMENTO :</b> <b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b>			
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
3. DESCRIPCIÓN DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES	DIARIA	PERIÓDICA	OCASIONAL
4. REQUISITOS MÍNIMOS			
<b>Formación Académica:</b>			

Otros:

5. EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO				NO SE REQUIERE	SI SE REQUIERE		
Experiencia previa necesaria							
En que campos				De 0 a 3 meses	3 a 12 meses	12 ó más meses	
6. SUPERVISIÓN Y RELACIONES				CARGO DEL SUPERVISOR			
Tipo de instrucción necesaria							
Tipo de controles necesarios							
7. CARGOS SUPERVISADOS	NUMERO DE PERSONAS	TIPO DE INSTRUCCIÓN	TIPO DE CONTROLES				
8. RESPONSABILIDADES EXIGIDAS POR EL CARGO							
Materiales:				Custodia de valores /información confidencial:			
9. ESPECIFICACIONES							
REQUERIMIENTOS FÍSICOS				REQUERIMIENTOS INTELECTUALES			
10. CONDICIONES AMBIENTALES							
Trabaja en				OCASIONAL	PERMANENTE		



<b>Expuesto a</b>	<b>OCASIONAL</b>	<b>PERMANENTE</b>
Cambios bruscos de temperatura		
Humedad		
Ruido intenso		
Vibraciones		
Emanaciones toxicas		
Ventilación adecuada		
<b>Riesgos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
De enfermedad profesional		
De accidentes de trabajo		
<b>11. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
a. Hemograma completo		
b. Disimetría		
c. Audiometría		
d. Visiometría		
e. Espirómetros		
f. Cuadro Hemático		
g. Reacción VDRL		
h. Ácido úrico		
i. Orina(químico y físico)		
j. Rx de columna		
h. Examen toxicológico		
i. HCG		